UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Sección Departamental de Sociología IV (Métodos de la Investigación y Teoría de la Comunicación)

TESIS DOCTORAL

Participación y democracia digital a nivel local

(Estudio de casos : Ciudad de Jun en Andalucía y Torrelaguna en Madrid)

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Norman Henry Garrido Cabezas

Director

Miguel Ángel Sobrino Blanco

Madrid, 2013

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Facultad de Ciencias de la Información

Departamento de Sociología IV

(Sección de Comunicación)

Tesis Doctoral:

Participación y democracia digital a nivel local

(Estudio de casos: Ciudad de Jun en Andalucía y Torrelaguna en Madrid)

Presentada por:

Norman Garrido Cabezas

Director: **Dr. Miguel Ángel Sobrino Blanco**

Madrid, Abril de 2012

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 13

PRIMERA PARTE: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Capitulo 1. Objeto, Objetivos y Justificación de la investigación 21

1.1. Objeto de Estudio 21
1.2. Objetivos 22
1.2.1. Objetivo General 22
1.2.2. Objetivos Específicos 22
1.3. Justificación de la Investigación 24
1.3.1. Porqué estudiar la democracia electrónica en los ámbitos locales 30
1.3.2. Para qué estudiar la democracia electrónica en los ámbitos locales 31
1.3.3. Por que estudiar las localidades de Jun y Torrelaguna 32
1.3.4. Jun y Torrelaguna, sus características principales 33

Capitulo 2. Estado de la Cuestión 37

2.1. Estudios empíricos.....38
2.2. Planteamientos teóricos 42
2.3. Otras fuentes 45

Capitulo 3. Marco teórico de la investigación 51

3.1. Introducción al marco teórico 51
3.2. Hacia la construcción de un enfoque teórico para el estudio de la democracia digital 52
3.2.1. Democracia participativa.....52
3.2.2. Desafección democrática.....55
3.2.3. Ayuntamientos, democracia participativa e Internet 57

3.2.4. Internet, una mirada crítica 63
3.2.5. Arnstein y Subirast, la aplicación de escalas para observar la integración de las TIC a la participación y la política 67
3.3. Teorías clásicas de comunicación de aplicación indirecta en el estudio 70
3.3.1. Teoría de la interacción simbólica 74
3.3.2. Teoría de la gestión coordinada del significado (GCS) 77
3.3.3. Teoría de la disonancia cognitiva 80
3.3.4. Teoría del intercambio social 82
3.3.5. Teoría de las dialécticas relacionales 84
3.3.6. Teoría del groupthink o del pensamiento grupal 86
3.4. Teorías clásicas de comunicación de aplicación directa en el estudio 89
3.4.1. Teoría de la estructuración 89
3.4.2. Teoría del medio 97
3.5. Consideraciones sobre el marco teórico 112

Capitulo 4. Diseño metodológico 115

4.1. Una investigación influenciada por la tradición etnográfica y etnometodológica 120
4.2. Selección de la muestra 124
4.3. Instrumentos de recolección de información 127
4.3.1. El investigador 128
4.3.2. La encuesta 130
4.3.3. El diario de campo 130
4.3.4. Técnicas documentales 130
4.3.5. Test especifico 131
4.3.6. La entrevista 131
4.4. Análisis de la información 136
4.4.1. Los datos en las investigaciones cualitativas 137
4.4.2. Problemas y soluciones en el análisis de la información cualitativa procedente de las entrevistas en profundidad 138
4.4.3. Recomendaciones procedimentales generales 141
4.4.4. Reducción de datos cualitativos 144
4.4.5. El método de Spradley y las recomendaciones especificas para el análisis de la información 149
4.5. Criterios de calidad aplicados al estudio 158

4.6. Consideraciones éticas de nuestra investigación.....163
4.6.1. Consentimiento informado.....163
4.6.2. Privacidad.....164
4.6.3. Perjuicio.....165
4.6.4. Consecuancias para investigaciones futuras.....165
4.7. Software de análisis de datos utilizados en la investigación, SPSS y Nvivo 8.....167

SEGUNDA PARTE: TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Capitulo 5. Trabajo de campo.....173

5.1. Introducción.....173
5.2. Objetivos del trabajo de campo.....173
5.3. Fases y tareas del trabajo de campo.....174
5.4. Contexto del trabajo de campo.....175
5.4.1. Jun.....175
5.4.1.1. Aspectos generales.....175
5.4.1.2. Festividades.....177
5.4.1.3. Panorama político.....178
5.4.1.4. Agrupaciones ciudadanas.....179
5.4.1.5. Observaciones sobre el uso de las TIC en participación y democracia.....183
5.4.2. Torrelaguna.....183
5.4.2.1. Aspectos generales.....183
5.4.2.2. Festividades.....185
5.4.2.3. Panorama político.....187
5.4.2.4. Agrupaciones ciudadanas.....189
5.4.2.5. Observaciones sobre la participación ciudadana y la democracia local.....192

Capitulo 6. Análisis de la información.....193

6.1. Test email.....193
6.2. Encuesta ciudadana.....204

6.3. Diario de campo 215
6.4. Entrevista en profundidad 245
6.4.1. Línea temática: Experiencias representativas de participación ciudadana y democracia.....288
6.4.2. Línea temática: Desafección democrática.....293
6.4.3. Línea temática: Proyecciones relativas a la participación ciudadana electrónica y la democracia digital.....295
6.4.4. Línea temática: Preferencia de medios de comunicación 299
6.4.5. Línea temática: Clasificación de la gestión del gobierno local en relación con el uso de las TIC en participación y democracia.....306
6.4.6. Línea temática: Fortalezas y debilidades para la incorporación de las TIC a los procesos participativos y democráticos.....311
6.4.7. Línea temática: Habilidades para incorporarse a los procesos de participación ciudadana electrónica y democracia digital.....319
6.4.8. Línea temática: Recomendaciones de buenas prácticas.....322
6.4.9. Línea temática: Remembranzas.....346
6.4.10. Línea temática: Participación anónima 350
6.4.11. Línea temática: Presencia de conflictos en interacciones de participación y democracia local.....357

TERCERA PARTE: CONCLUSIONES.....365

BIBLIOGRAFÍA.....385

ANEXOS.....393

Anexo I. Encuesta ciudadana 395
Anexo II. Informe de la estructura de nodos en Nvivo 8.....397
Anexo III. Fragmentos de transcripciones de entrevista en profundidad 410
Adela (Jun) 410
Alcalde de Jun 412
Benjamín (Jun) 420
Beto (Jun).....421
Faustina (Jun) 422
Heriberto (Jun) 424
Irene y Margarita (Jun) 426

Marisol(Jun) 428
Miriam (Jun) 429
Nieves (Jun) 431
Sandro (Jun) 435
Violeta (Jun) 437
M. Santos (Antiguo Alcalde de Torrelaguna) 439
Oscar (Actual Alcalde de Torrelaguna) 441
Benito (Torrelaguna) 445
Elena (Torrelaguna) 449
Ester (Torrelaguna) 451
Ezequiel (Torrelaguna) 455
Fernando y Rosario (Torrelaguna) 460
Jaime (Torrelaguna) 464
María (Torrelaguna) 472
Mauricio (Torrelaguna) 473
Miguel (Torrelaguna) 479
Raquel (Torrelaguna) 482
Ricardo (Torrelaguna) 485
Rubén (Torrelaguna) 488

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tareas del análisis de datos cualitativos 145
Figura 2. Tareas implicadas en el análisis de datos 146
Figura 3. Proceso circular de la investigación etnográfica 152
Figura 4. Modelo de los nodos libres creados con el diario de campo 216
Figura 5. Modelo general de los nodos ramificados 265
Figura 6. Modelo de las proyecciones entre recursos y nodos 296
Figura7. Modelo de recursos vinculados con las recomendaciones de buenas prácticas 323
Figura 8. Modelo vinculante entre casos y subcategorías 325
Figura 9. Modelo de relaciones entre recursos y remembranza 348

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación desde el año1960 hasta el 2004 54
Tabla 2. Uso de Internet a nivel mundial, estadística 2000-2010 63
Tabla 3. Niveles de la participación ciudadana..... 68
Tabla 4. Uso de las TIC en innovaciones democráticas 69
Tabla 5. Resumen de las leyes de los medios 111
Tabla 6. Criterios del muestreo cualitativo 126
Tabla 7. Relaciones semánticas universales 153
Tabla 8. Fases y tareas del trabajo de campo 174
Tabla 9. Resultados de los comicios municipales de Jun realizados el año 2011.....179
Tabla 10.Resultados comicios municipales de Torrelaguna realizados el año 2011.....188
Tabla 11. Escala evaluativa para el test e-mail 194
Tabla 12. Resultados test email por variables observadas.....199
Tabla 13. Escala ordinal para medir la desafección democrática 212
Tabla 14. Informantes clave del estudio 246
Tabla 15. Pauta orientativa de la entrevista en profundidad.....258
Tabla 16. Líneas temáticas comunes y emergentes.....261
Tabla 17. Síntesis y agrupamiento 262
Tabla 18. Proceso de construcción de dominios 266
Tabla 19. Análisis taxonómico.....280
Tabla 20. Análisis de componentes.....284
Tabla 21. Comparativa de alcaldes.....292
Tabla 22. Desafección democrática por ciudad 293
Tabla 23. Comparativa de referencias por estatus.....303
Tabla 24. Comparativa de referencias entre alcaldes 304
Tabla 25. Participación anónima por ciudad.....351
Tabla 26. Participación anónima por alcalde 351

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra por ciudades 205
Gráfico 2. Uso de Internet en Torrelaguna 207
Gráfico 3. Uso de Internet en Jun.....207
Gráfico 4. Uso general de Internet, ambas ciudades 207

Gráfico 5. Participación y desafección democrática en Jun 213
Gráfico 6. Participación y desafección en Torrelaguna 214
Gráfico 7. Distribución de las anotaciones del diario de campo en los nodos libres 219
Gráfico 8. Experiencias representativas por ciudad 288
Gráfico 9. Distribución de experiencias representativas por estatus participativo 291
Gráfico 10. Proyecciones por ciudad 297
Gráfico 11. Preferencia de medios de comunicación por ciudad 299
Gráfico 12. Clasificación de la gestión de los gobiernos locales en relación al uso de las TIC 307
Gráfico 13. Fortalezas y debilidades para la incorporación de las TIC por ciudad 311
Gráfico 14. Habilidades para enfrentar procesos de participación y democracia electrónica por ciudad 320
Gráfico 15. Remembranza por ciudad 347
Gráfico 16. Conflictos normales y negativos por ciudad 358

EN EL CD ADJUNTO se incluye esta Memoria de tesis doctoral en versión PDF y los archivos generados durante el proceso de análisis con el programa de análisis cualitativo Nvivo 8 (archivo con extensión .nvp) y el SPSS (archivo con extensión .sav)

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que contribuyeron a este proyecto. A mi profesor Miguel Sobrino por haberme enseñado el camino para investigar las TIC y por la confianza depositada en mí.

También quiero agradecer el apoyo de mi querida esposa Carmen Gloria y mi buena amiga Carmen Olondriz que colaboro en los arreglos de esta Tesis. A los habitantes de Jun y Torrelaguna quienes me permitieron conocer los detalles de su vida cotidiana, especial referencia a Ángel Pereda que dedico muchos esfuerzos para que todo me resultara bien.

Introducción

El ser humano desde su origen ha experimentado una constante necesidad de transformar la naturaleza en su beneficio. Para ello ha utilizado las materias primas disponibles en el medio ambiente en la construcción de artefactos útiles para cazar, defenderse y ser capaz de controlar su entorno. Con esta actividad transformadora establece con la naturaleza una relación dialéctica que acaba por influir en el individuo y en la forma en que éste interactúa con su medio. Así, y como si se tratasen de extensiones corporales, los seres humanos hemos ido generando artefactos cuyas aplicaciones nos han permitido dinamizar nuestras relaciones sociales: los instrumentos de percusión, por ejemplo, nos han posibilitado desde el comienzo comunicarnos más allá de lo que nuestras capacidades físicas nos permitían; los pictogramas y marcas nos han hecho capaces de transmitir información sin tener que estar presentes y así sucesivamente hasta llegar, en el pasado siglo XIX, a generar los primeros soportes de inducción electromagnética que nos ha permitido enviar mensajes a distancia. Este hecho fue algo así como un preludio de lo que años más tarde sucedería con la aparición de las redes de ordenadores que revolucionaron las telecomunicaciones y precipitaron, además, una serie de innovaciones.

La Red ha sido un fenómeno de vertiginoso crecimiento que ha generado diversas transformaciones tales como la interconexión de gran parte del globo por medio de dispositivos cada año más rápidos y compactos que influyen en la forma en la que las personas nos comunicamos en sociedad.

Ni los más asiduos detractores de Internet podrían negar el éxito que ha tenido la extensión mundial de esta tecnología. Sólo en Europa la conexión a la Red creció un doscientos por cien en el periodo 2000-2007 y se estima que aumentará a corto plazo, incluso en países considerados deprimidos socioeconómicamente. La Red representa la revolución de los medios de comunicación y ha incorporado nuevos conceptos a los usos verbales. De esta forma, un nuevo vocabulario, representado por palabras como blogs, email, chats, podcast y video conferencias, constituyen en la actualidad los nuevos canales de información y comunicación que posibilitan a los usuarios un mayor control y los

convierten, asimismo, en agentes activos de los procesos comunicativos. Sin embargo y como espectadores y participes de esta época -parece ser la época de oro en la expansión de Internet- somos conscientes de que existen desafíos que hay que superar para que adelantos tecnológicos de este tipo se conviertan en herramientas de uso corriente para todas las personas, incluidas aquellas cuyo poder adquisitivo, en la actualidad, no les permite acceder a ellas.

No resulta difícil percibir que la dirección que siguen las nuevas tecnologías se asocia a los paradigmas dominantes que están presentes en el momento de su apogeo. Concretamente, en el caso de Internet el neoliberalismo ha marcando su desarrollo y este hecho limita considerablemente su acceso, restringiendo los servicios sólo a quienes pueden pagarlo. La investigación científica social no debe mantenerse al margen de estos hechos ya que, sólo mediante la observación rigurosa que nos proporcionará una explicación detallada de la realidad de Internet, seremos capaces de conocer el estado actual de este fenómeno. Asimismo y en este sentido, podremos ofrecer orientaciones que posibiliten su uso como herramienta de desarrollo global y no como un medio para generar riqueza concentrada en unos pocos.

Durante la elaboración de esta investigación y en especial en el proceso de redacción de las “Aproximaciones conceptuales” y el “Estado de la cuestión” pudimos conocer distintas posiciones frente a Internet:

Primero, las que lo describen como instrumento de progreso, al servicio del desarrollo humano, que permite acercar a las personas a través de las comunicaciones instantáneas.

Segundo, las que lo presentan como un medio que contribuye a la superación de la pobreza por medio de la solidaridad y que proporciona, asimismo, conocimiento sobre determinadas situaciones que afectan a los países con altos indicadores de desigualdad social. Y en tercer lugar, aquellas que atribuyen a Internet cualidades que lo sitúan como la herramienta que en estos tiempos genera conciencia colectiva a nivel mundial. Este hecho puede tener

excelentes consecuencias en términos de justicia social, derechos humanos, protección ecológica y en general en lo relativo a valores sociales universales.

Por el contrario, también existen posturas que critican Internet por considerarla una herramienta que favorece una nueva forma de discriminación. Estas posturas se sustentan en la falta de acceso que tiene la gran mayoría de la población mundial así como en el uso mayoritario que se está haciendo de la Red para crear espacios cuyo fin es ganar dinero que termina en las arcas de países como Estados Unidos y Japón (Orrego y Araya, 2002. p.7).

El científico que estudia fenómenos comunicativos y nuevas tecnologías para la información y la comunicación (TIC), no sólo tiene la oportunidad de conocer las posiciones ambivalentes sobre Internet, sino además encuentra otros problemas a la hora de abordar su estudio. El más importante es la ausencia de un cuerpo teórico estructurado que sirva de sustento a la investigación desde una perspectiva especializada en los procesos comunicativos que utilizan como medio las TIC. Esto sucede porque el fenómeno es emergente y los estudios que se han realizado de estas nuevas tecnologías han sido, principalmente, a través de ensayos y aproximaciones empíricas. Esta metodología nos proporciona orientaciones parciales y pragmáticas que dejan al investigador que se inicia en estos estudios un amplio espectro en el que la mayor parte de las interrogantes científicas están aún sin responder.

Sin subestimar los resultados obtenidos en esta investigación, es importante señalar que, este trabajo no permite establecer relaciones causales sobre el objeto de estudio. En esta investigación hemos tenido en cuenta el valor de las primeras aproximaciones, dejando constancia de la importancia de la investigación exploratoria y descriptiva (como la presente) y de su contribución a la base de un conocimiento futuro más profundo, pero se advierte también que este trabajo de investigación comparte las características de las observaciones exploratorias.

El esfuerzo en nuestra investigación se ha orientado hacia un aspecto susceptible de estudio que se centra, en el proceso de distanciamiento de la ciudadanía sobre los temas político-participativo; en la falta de comunicación

entre los ciudadanos y sus representantes y en la reciente incorporación de Internet en los procesos democráticos locales. La intención ha sido descubrir la viabilidad de estrategias basadas en la utilización de Internet, apoyadas en la fundamentación científica, que permita contribuir al fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia, concebidas éstas, como valores sociopolíticos. Estos valores que comparte la cultura occidental, ven en las democracias representativas una fórmula que posibilita el entendimiento en un proceso constante de debate cuyo objetivo es determinar los mejores caminos hacia el bien común.

En el desarrollo de esta tesis doctoral se ha podido comprobar también que es posible buscar y encontrar importantes antecedentes sobre las buenas prácticas en la utilización de Internet como herramienta para el fortalecimiento de la participación electrónica local que han servido para la legitimación de las democracias representativas, especialmente en territorios geográfica y administrativamente acotados. Estos territorios son los que han mostrado mayor beneficio aparente al aplicar esta herramienta. Asimismo, se han explorado, analizado y propuesto fórmulas para que el empleo de Internet contribuya a la superación de los problemas que afectan a la democracia y que faciliten la elaboración y/o evaluación de estrategias de intervención sobre estos temas.

Esta tesis se estructura en tres partes. La primera de ellas se dedica al planteamiento del estudio. Éste, a su vez, abarca los primeros cuatro capítulos. En el primer capítulo se define el objeto de estudio, se establecen los objetivos así como la justificación de la investigación. En el capítulo segundo se aborda el estado de la cuestión. En el tercero, se ha desarrollado el marco teórico. Y en el cuarto y último de esta primera parte, se expone el diseño metodológico utilizado.

La segunda parte, está dedicada al trabajo de campo y al análisis de la información: capítulos quinto y sexto respectivamente.

Por último, en la tercera parte se ofrecen las conclusiones. Además, hay dos apartados dedicados a la bibliografía empleada y a los anexos del estudio, respectivamente.

Con la realización de este estudio no hemos pretendido obtener resultados concluyentes en torno a temáticas tan recientes que no cuentan aún con un adecuado cuerpo conceptual ni teórico que pudieran permitirnos ir más allá del nivel exploratorio y, en el mejor de los casos, descriptivo. El estudio se ha centrado en el análisis de los sistemas comunicativos a través de Internet de dos pequeñas ciudades españolas que fueron seleccionadas por poseer una serie de características similares en los aspectos políticos, demográficos y económicos, pero que se diferencian en la aplicación de las TIC, con especial referencia a Internet, a sus procesos democráticos y de participación local. El resultado de esta observación pretende, además, constituirse en una investigación con una estructura factible de ser reproducida en otras latitudes. En aquellas en donde se requiera buscar fórmulas de aplicación de las TIC a la solución de problemáticas cívico-políticas actuales que puedan -en mayor o menor medida- ser solucionadas con la incorporación de Internet.

PRIMERA PARTE:

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo 1
Objeto, Objetivos y Justificación de la Investigación

1.1 Objeto de estudio

Delimitar el objeto de estudio en un trabajo científico es definir correctamente un problema de investigación puesto que, de esta forma, determinamos clara y precisamente lo que queremos investigar. La importancia de concretar el objeto de un trabajo de investigación se refleja en las palabras de Ackoff cuando señaló: *"Un problema correctamente planteado está parcialmente resuelto"* (Citado por Hernández, 2002. p.42). La dificultad de este proceso radicaba en la amplitud y heterogeneidad del fenómeno que se iba a estudiar. Abarcar el campo de las relaciones entre comunicación, política y sociedad así como la comunicación que utiliza como medio las TIC para centrarnos en Internet, ha sido una tarea compleja, pero más aún lo ha sido el establecer las fronteras de la investigación para construir el objeto de estudio conceptual al que definimos como: "Los fenómenos comunicativos que se establecen en la participación ciudadana y la democracia y su relación con Internet en los municipios de Torrelaguna en la comunidad de Madrid y Jun en Andalucía".

Establecer el objeto de estudio se convirtió, de este modo, en un importante paso para guiar la investigación. Sin embargo, no nos orientó en lo referente a las acciones que se debían realizar para lograr la construcción del pretendido conocimiento. Por ello, y teniendo en cuenta el alcance y enfoque de la investigación, fue necesario formular un objetivo general estableciendo, además, objetivos específicos. Es importante destacar la utilidad orientadora que han tenido estos objetivos a lo largo de este trabajo, especialmente, en el trabajo de campo y en el análisis de la información en base de los cuales se efectuarían las conclusiones de las que se informa en el último capítulo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General:

Conocer y describir las experiencias y el potencial de la democracia participativa a través de Internet, vinculada a la democracia representativa de los ayuntamientos españoles de Torrelaguna en la Comunidad de Madrid y Jun en Andalucía, analizando y evaluando los factores que juegan a favor y en contra tanto a nivel ciudadano como a nivel político y administrativo.

1.2.2 Objetivos específicos:

1. Conocer, describir y analizar las experiencias de participación ciudadana y democracia más representativas de índole presencial y electrónica de Torrelaguna y Jun.

2. Diagnosticar el nivel de desafección democrática con la política local.

3. Conocer y describir las proyecciones de participación ciudadana electrónica a través de Internet planificadas desde la administración político-local.

4. Conocer, describir y clasificar las tendencias comunicativas de los agentes clave en participación ciudadana y democracia en áreas de liderazgo, política-administrativa de elección popular y cargos designados de los ayuntamientos.

5. Clasificar la gestión político-administrativa general de los ayuntamientos de Torrelaguna y Jun en relación con la participación ciudadana mediante Internet.

6. Aportar información relevante para analizar fortalezas y debilidades de acciones en torno al diseño, ejecución y evaluación de actividades de democracia y participación electrónica.

7. Conocer el nivel de preparación ciudadana para desarrollar acciones de democracia digital.

8. Formular recomendaciones sobre buenas prácticas tendientes al fortalecimiento de la participación ciudadana por medio de la utilización de las TIC con especial énfasis en Internet.

1.3 Justificación de la Investigación

Las investigaciones científicas representan un gran esfuerzo que compromete una considerable cantidad de tiempo, recursos humanos, económicos y materiales, por ende es necesario justificar esta actividad que emana de una búsqueda de soluciones a problemáticas actuales que afectan la cotidianeidad de muchas personas, grupos y comunidades.

Utilizando los criterios de Ackoff y Miller (Citados por Hernández, 2002. p. 50), para evaluar la utilidad de las investigaciones científicas, respecto a la nuestra, pudimos utilizar las siguientes justificaciones:

1) Relevancia Social: Esta investigación pretende explorar y describir un fenómeno que nos permita profundizar en su estudio y ofrecer una perspectiva que pueda abordar los problemas que presenta con la intención de corregirlos y mejorarlos, entendiendo que la democracia y la participación son un sistema de valores sociales compartidos por las personas que disfrutan de él y anhelado por las que no lo tienen.

2) Valor Teórico: La utilidad de un buen cuerpo teórico contribuye de forma fundamental en el proceso de investigación de un fenómeno y determina en gran medida los niveles de profundidad en los resultados que se obtengan; no obstante, para el presente estudio, ha tenido gran influencia una perspectiva teórica construida por nosotros que no había sido aplicada con anterioridad. Esta investigación contribuye, asimismo, a probar propuestas teóricas lo que permite avanzar en el conocimiento de las TIC y su utilización en variados fenómenos de la vida en sociedad como lo son la democracia y la participación

3) Implicaciones Prácticas: Esta investigación siempre ha tenido la intención de servir de sustento teórico y práctico en la elaboración de estrategias de intervención, destinadas a mejorar los canales de comunicación entre los políticos y sus representados, así como también, de aumentar la participación

ciudadana mediante el diagnóstico de los principales problemas que impiden su desarrollo en los lugares en que se presenta mermada o se requiere mayor calidad.

Al objeto de desarrollar, más en detalle, estas guías evaluativas ha sido necesario partir de la exposición de los fundamentos encontrados en torno a la democracia y a la participación, como valores sociales necesarios de preservar, y continuar desarrollando la visión de Internet como una herramienta potencial que puede ser utilizada para el fortalecimiento de los mencionados valores.

De la mayoría de las definiciones de democracia se desprenden las exigencias mínimas que se deben considerar tales como, el derecho a la participación y el respeto de las voluntades colectivas mayoritarias, pero donde realmente comienza a perfilarse como un valor social compartido que se necesita proteger es cuando se le añade a la democracia la protección de la libertad y, especialmente, las garantías de la libertad de expresión (Sen, 2006. p. 72). Para la autora Amartya Sen (2006), la democracia enriquece la vida de los ciudadanos en su pretensión de ser un valor universal. La libertad y el ejercicio de los derechos civiles y políticos -afirma Sen- son garantizados y promovidos en regímenes que sean genuinamente democráticos y reconoce a la participación social y política como un valor intrínseco para la vida y bienestar del hombre.

La democracia, así entendida, hace que las personas ejerciten su sociabilidad al aprender los unos de los otros. De esta práctica van surgiendo las prioridades para una sociedad y se establecen sus valores. El valor constructivo de la democracia es reconocido por la mayoría de los ciudadanos y es difícil encontrar personas que prefieran vivir en estados que no sean democráticos y no son pocos los que están dispuestos a arriesgar sus vidas para protegerla. No es difícil, hoy en día, observar importantes movimientos en favor de la democracia o por restituirla en aquellos países en la que se ve vulnerada.

La democracia -como dijimos- tiene su origen y fundamento en la participación, así se desprende de su historia y definición. Para que una

democracia sea creíble, no sólo debe permitirse, sino además, impulsar la participación de los ciudadanos en la vida económica, social y política, con unos marcos que canalicen sin restricciones dicha participación. Participar en una democracia no sólo significa votar, sino también vincularse y/o tener la posibilidad de hacerlo como agente transformador de la sociedad. Los estados democráticos incluyen en forma expresa derechos en sus constituciones un ejemplo es el Artículo 9º de la Constitución Española que obliga a los poderes públicos a garantizar la igualdad y la libertad de los individuos como a su vez les ordena remover los obstáculos que impiden la participación ciudadana promoviendo la misma en todos los ámbitos de la vida.

Aun cuando se exponen los argumentos para responder por qué la democracia es considerada un valor social compartido por muchos países y que se incluye, junto a la participación, en el ordenamiento jurídico de naciones como la española, la verdad es que en la práctica cotidiana se observan muchas falencias, entre las que destaca: la "desafección democrática". Éste es un fenómeno caracterizado por cierto alejamiento o desapego de los ciudadanos a su sistema político, que se traduce en actitudes que afectan, en las democracias representativas, tanto a representantes como a representados y que se manifiestan en sentimientos y conductas asociadas a la ineficacia, disconformidad, cinismo, desconfianza, frustración, rechazo, hostilidad y alienación (Montero y otros, 1998, p. 25). Con esto no se pretende hacer pensar que la propia democracia está en crisis, por el contrario, los ciudadanos no dudan de su legitimidad. Es un descontento con las entidades que funcionan en el interior de los regímenes lo que le resta calidad a la democracia. Las personas sienten que el sistema institucional, que funciona en el interior de los sistemas democráticos, no responde a sus expectativas y es posible percibir un rechazo hacia los objetivos sociales y políticos muy significativo.

Para Claus Offe (2004) la desafección democrática tiene su origen en la actuación de las élites políticas que se expresa en hechos de corrupción y violación de normas. Esta situación, para otros autores, tiene su origen en el

alejamiento de los representantes políticos de la actuación ética como producto de mecanismos poco claros que operan en el sistema democrático, viciando su normal funcionamiento. Lo cual, sumado a la falta de mecanismos de control y colusión con el poder mediático tradicional (televisión, radio, periódicos), ha impedido el normal desarrollo de las características ideales de la democracia como lo es la toma de decisiones centrada en el interés y la voluntad popular (Font y otros, 2009).

Es en este punto en donde la propia participación en el interior de las democracias puede crear canales de comunicación tendentes a vigilar, fiscalizar, organizar y movilizar a la ciudadanía, para hacer funcionar los principios que sustentan la democracia, evitando utilizar los medios tradicionales de comunicación. Éstos, como se mencionó anteriormente, son potencialmente partes interesadas (muchos de ellos) en resultados parcializados que no consideran la voluntad popular, sino que obedecen a intereses sectoriales de diversa índole, concediendo a la utilización de nuevos canales -como Internet- la capacidad de compensar a la ciudadanía del actual poder que otras entidades ostentan, como lo son los partidos políticos, grandes empresas, líderes de opinión entre otros. Autores más radicales en sus posturas sostienen que el divorcio entre sociedad y política tradicional es tan evidente que la incorporación de la "galaxia Internet" no puede hacer nada más que mejorar la acción política, ya sea en un ámbito local, nacional o incluso en la política protagonizada por movimientos cívicos (Sánchez, 2008. p. 13).

El principal argumento para justificar el presente trabajo de investigación se basa en la necesidad de analizar y profundizar en la emergente utilización de las TIC, especialmente Internet, en la comunicación en el interior de los sistemas democráticos representativos. El objetivo es ofrecer nuevas formas de impulsar la participación de la ciudadanía en la vida política y así fortalecer la democracia. En este sentido, coincidimos con Norberto Bobbio cuando asegura que una democracia fuerte se basa en la participación de los ciudadanos que se toman seriamente los problemas de la convivencia libre y pacífica (Citado por Sánchez,

2008.p.15), Nosotros creemos que es necesario abrir nuevos canales de comunicación entre los ciudadanos que permitan la interacción de éstos con sus representantes políticos lo cual podría contribuir a una democracia fortalecida reduciendo la sintomatología ya mencionada que representa a la desafección democrática.

Para Noé Cornago (2005) existen seis perspectivas que clasifican los discursos dependiendo del tipo de influencia de Internet en la democracia. A saber:

1) Servicios administrativos: se relacionan con una primera etapa denominada "e-administración" en donde se ofrecen los trámites burocráticos a través de internet, no obstante, como hemos señalado, esta tendencia en forma exclusiva no se relaciona con el espíritu de una democracia electrónica y consiste solamente en poder llevar a cabo una serie de trámites a través Internet que anteriormente requería el traslado físico de las personas.

2) Perspectiva institucionalista: reconoce en la utilización de Internet un aumentó en la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones donde el papel fundamental es el voto electrónico. Hasta ahora es el aspecto más emblemático de la incorporación de las nuevas tecnologías al quehacer político, pero como también lo hemos mencionado, el voto electrónico es un aspecto del e-voting que consiste en trasladar un acto físico a una acción digital. No obstante, la democracia electrónica va más allá incorporando la información y el debate previo al sufragio, como acciones necesarias y facilitadas por Internet.

3) La perspectiva utilitarista: pone énfasis en un empoderamiento personal ante la administración y los poderes públicos al permitir la acción directa -sin intermediarios- para defender intereses individuales, materiales o de otro tipo. Aunque esta perspectiva se tiene en cuenta, hay que recalcar que no ha sido nuestro objetivo contribuir a las acciones para el beneficio personal,

entendiendo que una democracia electrónica es en esencia, la incorporación de las nuevas tecnologías como Internet para el fortalecimiento de la discusión y entendimiento colectivo que, asimismo, definirá la acción sobre la base de la voluntad popular.

4) La perspectiva comunitaria: aquí se menciona a la Red cómo instrumento para crear comunidades virtuales que participan del proceso político. Esta visión está más próxima a los intereses de una democracia electrónica.

5) La perspectiva deliberativa: pone énfasis sobre la capacidad de la democracia electrónica para facilitar el diálogo siendo un punto central en esta perspectiva el acceso a la información.

6) La perspectiva radical: Cree que internet puede ser un instrumento para llevar a cabo experiencias en el terreno anti-sistema. Transforma la democracia en una expresión directa de la voluntad popular sin intermediarios; es decir, sin representantes. Creemos que nuestros esfuerzos no se relacionan con esta última visión por considerar, en nuestro enfoque, a la democracia representativa un sistema político funcional que requiere del fortalecimiento de la participación para transformarla en una democracia participativa, que brinde las garantías necesarias para la protección y continuidad de los fundamentos de los sistemas democráticos. Hemos considerado la perspectiva radical como una posición inviable por carecer de una representación empírica y de un sustento metodológico que permita afirmar o refutar su validez como propuesta, por lo menos con la utilización de internet para tal fin.

Hasta este punto no se mencionan motivos para no creer que la Red pueda ser una herramienta factible de ser incorporada en los sistemas democráticos representativos para dinamizar y mejorar las actividades que ya se realizan, así como para implementar nuevas formas, especialmente las que se relacionan con dinámicas vinculadas a la participación de la ciudadanía.

Las nuevas tecnologías en general, y en especial Internet, permiten acceder a la información de manera rápida, económica y efectiva. También es posible afirmar que las nuevas tecnologías ofrecen a la ciudadanía más oportunidades para participar, de manera más directa, en el proceso parlamentario de tramitación de una nueva legislación y en general, les dan mayor protagonismo para involucrarse en el proceso democrático. Así pues, podemos afirmar que las nuevas tecnologías pueden servir para incrementar la participación de la ciudadanía en la política y por ende fortalecer la democracia a través de la promoción y fortalecimiento de la democracia electrónica.

Hasta aquí nuestro estudio se ha centrado en los argumentos que avalan una posible relación virtuosa entre Internet, participación y democracia, pero: ¿cómo abordar nuestro objeto de estudio?, ¿desde dónde comenzar?, ¿dónde indagar? Aun cuando nuestras interrogantes se han perfilado en diferentes etapas, como por ejemplo, el objeto de investigación o la metodología que se empleó, hemos considerado relevante mostrar algunos argumentos que justifican nuestras elecciones, especialmente los que se relacionan con los escenarios que hemos elegido para llevar a cabo las observaciones:

1.3.1 ¿Por qué estudiar la democracia electrónica en los ámbitos locales?

Aristóteles señaló que la estabilidad de una democracia se basa en la capacidad de control de la misma. Es decir, se argumenta que, para que exista y perdure la democracia los participantes no deben ser muchos para mantener un orden en las interacciones, ni los procesos de debate deben perpetuarse sin poder llegar a tomar decisiones. Por el contrario, muy pocos participantes no darían seguridad y podrían en peligro la continuidad del sistema democrático, por lo que es necesario contar con un número equilibrado de ciudadanos que interactúen en un espacio establecido para debatir y tomar decisiones sobre temas que les afectan, la mayor parte de las veces en forma directa. Atendiendo a lo anteriormente expuesto y considerando las experiencias observadas en España y Latinoamérica por diversos autores entre los que destacan Finquelievich, Colombo, Orrego, Obando, Sierra y Forero, los lugares con más éxito en la

incorporación de las nuevas tecnologías a los procesos democráticos con énfasis en Internet, se presentan en el ámbito local, ya sea en pequeños municipios o sectores poblacionales de ciudades con más habitantes que poseen problemáticas, ideas y esperanzas similares y que han ejercitado el debate y la toma de decisiones a través de actividades presénciales, convirtiendo a Internet en una especie de "ágora virtual" que optimiza el proceso democrático, introduciendo las características favorables de la Red.

1.3.2 ¿Para qué estudiar la democracia electrónica en los ámbitos locales?

Los ámbitos locales han demostrado un relativo éxito en la incorporación de Internet a sus procesos democráticos siendo necesario investigar cómo ha afectado esta incorporación en la calidad de la democracia y la participación en esos lugares. Tomando en cuenta lo anterior se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Las experiencias han contribuido a que un mayor número de personas participe en temáticas políticas que afectan a su localidad?

¿Estas experiencias han contribuido a abrir espacios virtuales de debate como chat, foros, comunidades virtuales?

¿La incorporación de internet ha servido para mejorar la comunicación entre representantes y representados?

Observando y describiendo patrones y tendencias ha sido posible dar respuestas a éstas y otras interrogantes que se desprendieron de los objetivos del estudio y que nos han posibilitado obtener elementos que pueden ser utilizados en el desarrollo de estrategias que se planifiquen en otros lugares, en donde se requiera de la innovación comunicativa para disminuir los efectos de la desafección democrática.

1.3.3 ¿Por qué estudiar las localidades de Jun y Torrelaguna?

Teniendo en consideración el "por qué" y el "para qué" de esta investigación era necesario seleccionar el "¿dónde?". El objetivo era encontrar un lugar con experiencia suficiente para ser utilizado como un foco de observación, en él centraríamos el análisis de las variables atingentes a nuestro fenómeno. No resultó una tarea sencilla debido a que la temática es emergente y la mayoría de las experiencias documentadas son de carácter intermitente y no han generando un bagaje en casi ningún lugar en donde se habían desarrollado. Asimismo, no debía de ser un lugar con demasiados habitantes y su experiencia no debía circunscribirse solamente a la e-administración (Considerada esta práctica la más extendida y documentada en las administraciones políticas y confundida por los medios de comunicación de masas con la democracia electrónica). Resultó ser la localidad de Jun (Andalucía), contigua a la ciudad de Granada, el lugar idóneo para ser utilizado como centro de nuestras observaciones. Jun fue elegido por sus características demográficas, políticas y económicas, pero lo más significativo en su selección fue su vasta experiencia en la incorporación de las TIC a los procesos democráticos.

Ya teníamos una parte que representaba la innovación en materia de participación electrónica, pero nos faltaba su doble opuesto, carecíamos de un lugar que reuniera características similares a Jun en cuanto a cantidad de habitantes, presupuesto de funcionamiento y dirección política principal, pero que se diferenciara en el empleo de Internet en su sistema político. Esta tarea tampoco resultó sencilla, fue simple encontrar lugares en los que no se empleaba Internet cómo herramienta para el ejercicio de la democracia y la participación, pero no lo era en cuanto al resto de las características, esta localidad debía representar a la mayoría de los lugares en donde no se aplican experiencias de democracia y participación electrónica. Además, debía ser un lugar no muy distante del centro operativo de la investigación (Madrid) por razones relativas al tiempo de ejecución de la misma y los recursos de todo tipo que hubo que desplegar. Teniendo en cuenta todo esto, la comunidad a contraponer como contraste a Jun,

debía estar cercana a la capital española. El problema radicó en que la mayoría de las localidades cercanas a Madrid superan con creces los 5.000 habitantes, además de poseer presupuestos y representaciones políticas muy diferentes. Ponderando todas estas consideraciones, Torrelaguna se alzó como el lugar idóneo en términos económicos, políticos y demográficos, de proporciones y características relativamente similares a Jun. De esta forma, Jun y Torrelaguna se convirtieron en centros de nuestras observaciones para dar respuesta a nuestros objetivos e interrogantes de investigación, la primera por su historia en la temática y la segunda como localidad de control[1].

1.3.4 Jun y Torrelaguna, sus características principales:

Torrelaguna y Jun son dos pequeñas ciudades españolas, la primera pertenece a la comunidad de Madrid, emplazada a 58 Km al nordeste de la capital española, mientras que la segunda se ubica a 497 Km al sur de la misma, en la provincia de Granada (Andalucía).

La principal actividad económica de Torrelaguna es la agricultura de secano y en menor medida la ganadería[2], en la actualidad cuenta con 4.918[3] habitantes, su población se vio a principios de siglo fuertemente reducida por la emigración hacia el cercano Madrid, fenómeno que se ha invertido en los últimos 10 años. Torrelaguna posee un ayuntamiento pequeño, característico de las ciudades españolas de menos de 5.000 habitantes, dirigido políticamente por el Partido Socialista Obrero Español (PSOE) cuya actual administración transcurre desde 1999. Cuenta con 17 agrupaciones comunitarias clasificadas en socioculturales, educativas, taurinas, deportivas, cofradías, agropecuarias y asociaciones vecinales, además posee una delegación de educación y participación ciudadana y sus experiencias en este último aspecto se traducen en actividades participativas presénciales, no se observaron antecedentes de incorporación a estos procesos de

[1] Torrelaguna fue una localidad de control en sentido amplio, puesto que la metodología del presente estudio no posee las características de las investigaciones experimentales por lo que no puede clasificarse como una localidad de control experimental.
[2] En http://es.wikipedia.org/wiki/Torrelaguna
[3] INE

plataformas electrónicas más allá de la página web oficial del ayuntamiento, está tiene un carácter informativo en donde es posible obtener los archivos de impresos para realizar solicitudes, completar el padrón, tramitar licencia de obra y apertura de establecimiento, se encontró disponible el contacto con los encargados del sitio a través de un formulario de sugerencias y comentarios, todo esto en www.torrelagunaweb.es

La ciudad de Jun, emplazada a 5 Km de la capital provincial de Andalucía, basa su actividad económica principal en el área del comercio y servicios, constatándose en menor medida las actividades agrícolas[4]. Cuenta con una población de 3.438 habitantes[5] y, al igual que Torrelaguna, Jun posee un ayuntamiento de reducido tamaño que se encuentra políticamente dirigido por el PSOE. La principal característica de la ciudad para su elección se centró en su relación con la democracia y la participación electrónica contándose entre sus atributos el de ser el primer municipio en el mundo en declarar el acceso a Internet como un derecho ciudadano el 28 de diciembre de 1998. Fue sede del primer pleno municipal interactivo siendo declarado por el presidente de la comisión europea, Romano Prodi: "lugar natal de la teledemocracia" en el año 2001[6]. Ese mismo año se firmó la declaración de Helsinki convirtiéndose en el máximo exponente mundial en la innovación comunicativa para un sistema de gobierno. El ayuntamiento ha sido ampliamente galardonado en todo lo concerniente a participación y democracia electrónica[7] siendo cubierto de forma constante por noticias relativas a la activa intervención de la ciudadanía en los plenarios y decisiones municipales a través de las TIC.

A efectos del presente análisis, interesaba observar cómo estas dos ciudades -de similar tamaño poblacional- que comparten signo político (del mismo origen ideológico) y que cuentan con semejantes presupuestos operativos para sus respectivos ayuntamientos, distan tanto en la incorporación de las nuevas tecnologías para la gestión de la democracia y la participación ciudadana. Fue

[4] En www.ayuntamientojun.org
[5] INE
[6] En http://es.wikipedia.org/wiki/Jun
[7] Cibersur 2001, El Computeworld 2002, El Globus 2003, Comunicar 2004 y el Agesport 2005

necesario realizar un estudio comparativo tendente a la recopilación de información sobre las principales variables que posibilitan y dificultan el ejercicio de la ciberdemocracia en ambas ciudades. ¿Es Torrelaguna una ciudad con altos niveles de participación ciudadana presencial que no requiere de la innovación en esta área? .Al ser Torrelaguna un ayuntamiento con un número inferior a 5.000 habitantes -como se mencionó- era posible desplegar estrategias de e-participación y de e-democracia con ventajas en relación con ciudades con mayor número de habitantes; no obstante, se requería conocer las variables de por qué esta fórmula no cuenta con un mayor desarrollo en esta ciudad. ¿Es Jun una ciudad con mayor nivel de participación ciudadana? Pierre Levy (2007) sostiene que los usos electrónicos deben ser complementarios a los procesos presenciales y no sustitutivos de dinámicas que posibilitan el despliegue de formas comunicativas presenciales, entonces se requirió observar si en Jun se fomentaba la participación y la democracia a través de Internet o su actividad se reducía a la votación electrónica, sin información ni debate.

Un estudio comparativo de estas dos ciudades nos ha permitido conocer los niveles de aceptación y éxito de las experiencias de Jun y así obtener directrices en pro de aumentar la participación ciudadana y la democracia a través de la incorporación de las nuevas tecnologías, explorando y describiendo ambas realidades para concluir en la obtención de elementos que facilitan y que obstaculizan la incorporación de Internet a la gestión de la ciberdemocracia a nivel de los ayuntamientos que son, en general, los espacios ideales de implementación de la información, debate, sugerencia y decisión de la ciudadanía a través de las nuevas formas de comunicación basadas en Internet y la utilización de sus ventajas.

Estado de la cuestión

Una vez definido el objeto de estudio, el objetivo general y los específicos, era necesario realizar una investigación bibliográfica para conocer el estado de la cuestión en relación con nuestro tema.

La bibliografía -aunque escasa en comparación a otras temáticas- fue localizada, obtenida y consultada, y de ella hemos obtenido importantes referencias para los propósitos de este estudio. El material que a continuación vamos a exponer está constituido por artículos publicados en revistas especializadas en TIC, como por ponencias y conferencias escritas tanto en papel como en medios digitales y, por último, por libros que, en menor cantidad, plantean enfoques útiles para la elaboración del presente trabajo. Es importante advertir que gran parte de las experiencias presentes en la literatura a las que vamos a hacer referencia, se aplicaron en su momento, en contextos variados que se diferencian, entre otros aspectos, en lo social, cultural y demográfico, incluso en el nivel de penetración de las nuevas tecnologías en las poblaciones que se estudiaron. Sin embargo, hemos considerado conveniente analizarlas por su aproximación a nuestro tema de investigación.

A efectos expositivos, hemos seleccionado la literatura existente sobre nuestro tema de investigación basándonos en una clasificación arbitraria, establecida por el autor siguiendo los criterios que se observan en las obras citadas y teniendo en cuenta el grado de cercanía con el objeto de estudio. En este sentido y aunque todas tienen relación se determinaron tres niveles:

a) "Estudios Empíricos”: es el primero de los criterios y ha quedado constituido por todos aquellos trabajos científicos que proporcionan datos directos. Son los

que más se aproximan a nuestro objeto de estudio y poseen una marcada inclinación empírica.

b) “Planteamientos Teóricos”: estos abordan la temática desde un enfoque amplio, principalmente orientado hacia tratamientos conceptuales del fenómeno y para finalizar,

c) “Otras Fuentes”: Su contribución se relaciona con perspectivas de la temática de investigación y su importancia se refleja en las aclaraciones conceptuales de la misma así como también en su justificación.

Es necesario destacar que la clasificación responde a una necesidad de visualizar niveles de aproximación al objeto de estudio y no tiene relación con ordenamientos jerárquicos puesto que, la totalidad de los estudios que se han presentado, adquirieron relevancia en el desarrollo de la investigación, especialmente en el apartado en el que se construyó la perspectiva teórica.

2.1 Estudios empíricos

El principal referente en el presente estudio se ha basado en el trabajo realizado por Clelia Colombo Vilarrasa, investigadora del Internet Interdisciplinary Institute de la Universidad Oberta de Catalunya. Colombo es experta en participación ciudadana y democracia electrónica. Ha publicado una serie de artículos y contribuido con ponencias en congresos especializados en ciberdemocracia en el mundo, pero la obra más relevante para esta investigación es su libro denominado *“E-participación, las TIC al servicio de la innovación democrática”* (2007). En la misma, se detallan los principales aspectos de la política actual y la innovación democrática requerida para mantener el equilibrio de un extendido sistema democrático en donde Gobierno y participación ciudadana convergen y se benefician del empleo de las TIC. El texto ha sido un importante referente para el estudio de las aplicaciones de las TIC en los procesos

político-participativos locales, abordando en su desarrollo los conceptos de democracia directa y representativa, democracia participativa y el fenómeno de desafección democrática. En él describe, también, las principales experiencias desarrolladas en Cataluña a través de plataformas como Democracia.web y la red Consensus ciudadanos en red.

Otra autora ha destacar en los estudios empíricos es Susana Finquelievich (2001). Esta socióloga urbana investiga desde hace 20 años las TIC y su impacto en la sociedad, con especial énfasis en la relación de estas con las políticas de desarrollo local. Los ejes de sus investigaciones -como ella señala- se centran en espacio y sociedad, innovaciones tecnológicas y desarrollo urbano y su relación con los gobiernos locales. Finquelievich y su equipo de expertos, coordinaron una serie de investigaciones sobre experiencias en la aplicación y resultados de las TIC a nivel comunitario en diferentes ciudades argentinas, sintetizando en varios artículos sus observaciones. Su trabajo nº 23 titulado "Nuevos Paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación" (2001) ha sido especialmente útil para la construcción del marco referencial en la presente investigación. Lo realizó en colaboración con Bauman y Jara. Estos últimos, dieron cuenta de los avances parciales del trabajo de Finquelievich sobre la informática comunitaria y la importancia de su desarrollo para las tareas de las organizaciones de la sociedad civil así como para la conformación de las redes ciudadanas. Los autores hacen reflexiones sobre el e-goverment y las redes electrónicas comunitarias y aportan interesantes antecedentes sobre experiencias en Argentina, país con uno de los mayores porcentajes de población con disponibilidad de conexión a la red en la región. Continuando en la línea de las investigaciones que dan cuenta de los resultados empíricos sobre los usos sociales y políticos de las TIC, Finquelievich coordinó un libro denominado *"Desarrollo local en la sociedad de la información, municipios e Internet"* (2005) del que hemos obtenido importantes orientaciones en la investigación llevada a cabo en el presente estudio. En esta obra se hacen interesantes reflexiones sobre los conceptos de democracia electrónica en lo local. No obstante, su libro denominado *"¿Ciberciudades? informática y gestión local"*,

quizá sea su principal trabajo sobre el tema, es el que mejor representa el trabajo de la autora. En el mismo, se abordan una serie de asuntos vinculados a las nuevas tecnologías en la sociedad de la información que van desde aspectos epistemológicos pasando por la tentativa de construir modelos de análisis para el fenómeno y que concluyen en reflexiones en torno a las aplicaciones prácticas de las TIC en contextos urbanos. Su importancia para el presente estudio es, precisamente, en la relación que se establece en el libro de referencia, entre nuevas tecnologías para la información y comunicación con la administración política local y ciudadanía.

Otra autora, que junto a Colombo y Finquelievich, ha sido relevante para la presente investigación es María Carmen Ramilo Araujo, quien en su artículo titulado *"Un estudio sobre los mecanismos de participación ciudadana basados en Internet en los ayuntamientos vascos"* (2006) presenta los hitos más importantes del proceso, así como las conclusiones de un estudio en el que analizó las páginas web de los ayuntamientos vascos. El objeto del estudio era conocer, desde un nivel descriptivo, las experiencias de participación ciudadana a través del uso de Internet y cómo a través de estos espacios se concibió la participación ciudadana mediante procesos de entrega de información, comunicación, interacción y deliberación de la ciudadanía sobre asuntos públicos de interés municipal, incluyendo además, las percepciones de los responsables de la implementación de estas experiencias a nivel municipal. Todo ello nos aporta una importante visión cualitativa a la sistematización de experiencias y nos ofrece una perspectiva fenomenológica de la cuestión a tratar. Parte del trabajo de esta investigadora se expuso en el libro *"Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías"* (2007) que es producto de un estudio dirigido por la Universidad del País Vasco sobre el desarrollo del e-gobierno destacando, en su metodología, la combinación de estrategias cualitativas y cuantitativas, en un esfuerzo de mixtura metodológica.

Claudio Orrego y Rodrigo Araya han estado vinculados a las investigaciones sobre TIC en Chile aportando una visión analítica y práctica que

se observa en sus publicaciones *"Impacto tecnológico de la gestión moderna"* y *"Ruta crítica para el gobierno electrónico en el mundo en desarrollo"* (2002), pero sin duda el trabajo más destacado es el titulado *"Internet en Chile: Oportunidades para la participación ciudadana"* (2002), éste destaca por su mirada centrada en la vinculación entre las nuevas tecnologías, especialmente Internet, con la gestión gubernamental local y nos ofrece reflexiones visionarias relativas a los empleos de las TIC como parte del desarrollo de sectores sociales con carencias económicas en ciudades chilenas.

Orrego y Araya hacen referencia a fuentes que nos han aportado datos de primera mano sobre nuestro objeto de estudio. Tal es el caso de la tesis doctoral realizada por Aracely Forero Romero *"La participación teledemocrática y las interacciones colaborativas a través de Internet en una pequeña población de España"* (2008). Esta investigación tuvo por objetivo la construcción de un modelo de teledemocracia y e-participación para el desarrollo humano y tecnológico de pequeñas poblaciones utilizando como referente el bagaje cultural de los habitantes de la ciudad de Jun en Andalucía. La selección de esta ciudad por parte de Forero obedece a razones similares a las expuestas anteriormente en la presente investigación. El objeto de estudio de la tesis de Aracely Forero se construyó con el análisis del discurso de los participantes de un espacio virtual creado para su investigación abierto a los ciudadanos de Jun en el que podían escribir sus opiniones relativas a variados temas de interés municipal. Este foro creado por la autora fue, junto al análisis del discurso obtenido mediante entrevistas en profundidad realizadas a ciudadanos, autoridades políticas y administrativas, el tema principal de investigación que culminó con la construcción de una propuesta de modelo basado en la pedagogía social. La tesis de Forero se constituye, por tanto, en una insustituible fuente de información para nuestra investigación aportando importantes datos utilizados para el desarrollo de la misma.

Hay algunas investigaciones que no sólo destacaron por la temática que abordaban, sino también por la forma de hacerlo y su metodología. Es el caso de

la tesis doctoral de Carlos Obando Arroyave denominada *"Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): un nuevo escenario para el desarrollo de las comunidades"* (2007). En su estudio el autor se plantea el problema de la conectividad comunitaria como mecanismo para reducir la brecha digital que afecta a los ciudadanos de la sociedad de la información. Su objetivo es el análisis de las TIC y cómo emplear el acceso comunitario como mecanismo para reducir la exclusión social y tecnológica potenciando el desarrollo. Para su propósito, este investigador tomo como referente la ejecución del *"Proyecto Xarxa de telecentros en Cataluña"* que se tradujo en una red de puntos públicos de acceso a Internet dependientes del gobierno de la comunidad autónoma de Cataluña. Como hemos dicho, la tesis de Obando no sólo destaca por su tema -que se relaciona con el nuestro- sino también por la metodología seleccionada. A través de estrategias cualitativas centradas en el estudio de caso (etnografía), este investigador ofrece una forma especialmente clara para el estudio de un fenómeno complejo como el elegido. La estructura de su tesis ha sido un importante referente expositivo de una temática de investigación que refleja de forma muy pedagógica la obtención de datos a través de técnicas como la observación participante, el diario de campo, la encuesta estructurada y la entrevista en profundidad. A través de todo el proceso de investigación Obando fue obteniendo las respuestas a sus interrogantes desde la perspectiva de las personas que vivían inmersas en el fenómeno en cuestión. Además, y como resultado indirecto de su investigación, nos fue muy útil como referente metodológico del presente estudio.

2.2 Planteamientos teóricos

Tres fueron los principales autores cuyas respectivas visiones han sido fundamentales para el estudio de los conceptos que han dado forma a investigaciones sobre nuestro tema en cuestión:

Jesús García Yruela, docente de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Su línea de investigación se centra en

las tecnologías digitales de la comunicación y su trabajo nos ofrece una amplia e interesante perspectiva sobre estos conceptos. Para este investigador las tecnologías siempre han acompañado a la praxis humana y es por esto mismo que se han transformado en dimensión fundamental de la vida de los seres humanos. También se refiere a la capacidad de diálogo como otra dimensión fundamental que enlaza con una tercera, que es la participación. Esta última se sustenta sobre la necesidad de solidaridad para el mantenimiento de todo grupo humano optimizando esfuerzos y medios en el logro de los objetivos. García Yruela (1995) ha sido un importante referente a nivel teórico al enfatizar sobre la necesidad de observar el fenómeno de forma vinculante e integral. Este enfoque necesario se ha tenido presente en el desarrollo de nuestra temática para no caer en interpretaciones erróneas de fenómenos que integran conjuntos. De otro modo, podría haberse cometido todo tipo de errores estructurales y sistemáticos que invalidarían las observaciones y sus conclusiones por no poseer un adecuado marco teórico para su correcto análisis.

Otro autor destacado por sus contribuciones al estudio de las nuevas tecnologías desde una perspectiva teórica ha sido Pierre Levy. Este filósofo francés, catedrático de la Universidad de Ottawa, centra sus investigaciones en el concepto de *"inteligencia colectiva"* al servicio de los desarrollos tecnológicos del mundo actual. Levy publicó, en el año 2007, uno de sus libros que forma parte de los referentes del presente estudio titulado *"Cibercultura"*. En él se desarrollan importantes reflexiones en torno a los procesos sociales enmarcados en la era TIC. El catedrático francés se caracteriza por ofrecer una visión crítica que se manifiesta en todas sus obras. Con un discurso, a veces categórico, observa y analiza procesos en los que se aplica el concepto de ciberespacio. Un punto a destacar en sus reflexiones es la responsabilidad que les otorga a las políticas públicas, a las colectividades locales, a las asociaciones de ciudadanos y a los grupos empresariales en el uso del ciberespacio, poniéndolo o no al servicio del desarrollo humano, especialmente en las regiones con más carencias. Levy afirma es su estudio que no se trata de disponer sólo de equipamiento material, sino también, y de forma especial, de una mentalidad abierta a los nuevos modos de

organizarse y de reformular costumbres políticas. Levy nos ha ayudado a ampliar la mirada al señalar que las redes de comunicación interactiva, deberían servir a la reconstitución de la sociabilidad urbana, a la autogestión de la ciudad por parte de sus habitantes, haciéndose cargo de conducir el equipamiento local y no de sustituir los acercamientos e intercambios humanos directos. Este autor es categórico en lo relativo al concepto de democracia electrónica, señalando que, para él, democracia electrónica no es hacer público los correos electrónicos de los representantes políticos, así como tampoco hacer votar instantáneamente a masas de gente separadas sobre proposiciones simples sometidas por cualquier demagogo telegénico (Levy, 2007. p. 168), él relaciona la construcción de una e-democracia a un proceso de construcción colectiva-cooperativa de los grupos afectados. Por todo lo anterior y en general por su amplia perspectiva sobre el tema objeto de esta investigación, este autor ha sido un apoyo fundamental para nuestra elaboración de la perspectiva teórica basada en una posición que considera tanto los aspectos positivos como los negativos de la incorporación de las TIC en los procesos de participación para la construcción de una democracia local participativa.

Similar al planteamiento crítico de Pierre Levy, pero introduciendo la metáfora como recurso explicativo, otro filósofo y matemático español, Javier Echeverría ha contribuido también a nuestro estudio con sus reflexiones, dirigidas a la incorporación de las TIC a la vida urbana mediante curiosas analogías entre el espacio virtual y el presencial. En su libro *"Telépolis"* (2000) Echeverría habla de las regiones y países como simples manzanas y barrios de una telépolis donde el espacio físico sería un concepto superado por la presencia de las TIC. Analiza en forma cronológica, desde la antigua Grecia y su ágora, las formas de organizarse y los medios de comunicación que han sido empleados llegando hasta nuestros días en los que afirma que la tierra es como una sola gran ciudad caracterizada por la vida a distancia. El autor también ha contribuido con su visión crítica a nuestra reflexión ya que durante todo su análisis mantiene una posición equilibrada ante la incorporación de las TIC a la cotidianeidad de los ciudadanos. Se aleja de las miradas triunfalistas al afirmar que la telepolización tiene insuficiencias y

defectos necesarios de considerar como, por ejemplo, que la inmensa mayoría de los habitantes no tienen acceso a las calles de esta telépolis. Sin embargo, es optimista al plantear que este defecto es transitorio. En definitiva, de la obra de Javier Echeverría hemos obtenido importantes contribuciones para la construcción de una perspectiva teórica y una mirada crítica sobre nuestro estudio porque no sólo pone énfasis en los aspectos positivos de las innovaciones, sino también en las problemáticas necesarias de superar para que todos los habitantes sean ciudadanos de la telépolis.

Las obras de los autores mencionados anteriormente han constituido, como ya hemos mencionado anteriormente, la base empírica y teórica en el tratamiento de los conceptos que han dado forma a la presente investigación y que han dado cuenta del estado de la cuestión relativa a nuestro objeto de investigación. Sin embargo, éstos no fueron los únicos. Continuamos con trabajos en los que se observaron elementos interesantes de destacar pero que por sus características no se han incluido en las dos anteriores clasificaciones. No obstante, esos trabajos nos aportaron, asimismo, elementos a la hora de estructurar nuestro estudio y los hemos denominado "otras fuentes".

2.3 Otras fuentes

Rosa Borge Bravo, a través de la primera edición de la revista Internet, Derecho y Política del año 2005, ofrece un resumen de las principales investigaciones y sus conclusiones -hasta ese entonces- de las experiencias de incorporación de Internet a la dinámica comunicativa entre la política y los ciudadanos. En su artículo denominado *"La participación electrónica, estado de la cuestión"* (2005), Borge Bravo nos da una visión amplia de los resultados de investigaciones realizados por diversos expertos a nivel nacional e internacional. A modo de fuentes secundaria, de su escrito se extraen para su uso los cuadros clasificatorios de Arnstein (1969) sobre los cinco niveles de participación

ciudadana. La autora, los adopta en un esfuerzo reflexivo sobre la participación ciudadana electrónica y lo ofrece para efectos diagnóstico-descriptivos.

Norman Nie y Lutz Erbring, publicaron en la revista Quark en el año 2000 su artículo *"Internet y Sociedad"* en el cual previeron una serie de acontecimientos sobre Internet y sus usos, especialmente en aquellos aspectos relativos al cambio generacional provocados por estos, no sólo en lo relativo al número de usuarios, sino también al tipo de uso y satisfacciones que estos obtienen de esta nueva tecnología de comunicación. En resumen, la mayoría de sus reflexiones que se acompañan con informes y estadísticas han sido confirmadas en la actualidad.

En la misma perspectiva del trabajo anterior, pero más actual, David Ríos Insua también abordó el futuro de la democracia participativa y la toma de decisiones a través de la red en su libro *"Democracia electrónica"* (2008). En esta obra se tratan importantes reflexiones sobre las tendencias de los gobiernos digitales y cómo éstos aprehenden y adoptan mecanismos de participación electrónica en unos casos y en otros sucedáneos que aparentan ser nuevas herramientas que sólo mantienen a la ciudadanía en un estado pasivo. Para Ríos la clave de todo proceso democrático-participativo, a través de las TIC, pasa necesariamente por un proceso de información a los ciudadanos criticando a los políticos que según sus palabras: "salvo en tiempos de campaña, mantienen escasa relación con los ciudadanos, produciéndose lo que algunos comentaristas denominan *déficit democrático*, fenómeno que se traduce en que los ciudadanos tienen poca confianza en los políticos y en las instituciones políticas y creen que la mayoría de ellos han perdido el contacto con sus representados y sus problemas reales" (Ríos, 2008. p. 15).

Heriberto Cairo Carou coordinó *"Democracia Digital"* (2002), libro que intentó posicionarse a través de variadas aportaciones como las de Joan Subirats, en un sector poco tratado: el de las temáticas que conciernen a los usos de las TIC

en la sociopolítica. Con una mirada ético-práctica sobre esta creciente incorporación, el libro y sus artículos plantean nuevas interrogantes a resolver respecto a un fenómeno que se suele asumir como positivo pero que esconde grandes carencias sobre sus aplicaciones y consecuencias. Por su parte Joan Subirats, en su artículo *"Los dilemas de una relación inevitable"* (2002. pp.89–113), refleja desde un comienzo el tenor de su reflexión al citar la anécdota de Marconi cuando algunos de sus colaboradores alborozados por el reciente descubrimiento le dijeron: *"ya podemos hablar con Florida"*, a lo que él respondió: *"¿pero tenemos algo que decir a los de Florida?"*. Esta forma de observar el fenómeno de las TIC marca la línea seguida por los artículos coordinados por Cairo en este libro.

Otro autor, que opta por la distribución electrónica y gratuita de sus obras a través de su blog, es David de Ugarte, indispensable para entender el fenómeno de Internet a nivel global. Con una forma clara y sencilla, este autor realiza un recorrido por los principales hitos de Internet en la relación social y política desde su creación, analizando su estructura, difusión y principales problemáticas relativas a sus usos y toda una serie de sucesos que desembocan en la conformación e influencia de las redes sociales a través de Internet que constituyen el tema principal de su libro *"El poder de las redes"* publicado en el año 2007. Esta obra ha aportado a la presente investigación visiones generales sobre los principales tópicos que rodean a Internet y sus usos, lo que permite contextualizar el fenómeno de la sociedad red.

Otras aportaciones en el esquema de las visiones generales sobre Internet y su incorporación a la vida social y política son los realizados por María Victoria Sanagustín y otros, en su libro *"La participación en las organizaciones: un desafío para el nuevo milenio"* (2001), en el que incorporaron el trabajo de varios investigadores que desarrollaron temas como Internet y participación, participación y movimientos sociales, las nuevas tecnologías y especialmente Internet, por nombrar sólo algunos temas que se abordaron en esta compilación.

Imanol Zubero en su artículo publicado en la Revista Telos denominado *"Participación y Democracia ante las Nuevas Tecnologías"*(1996), busco alejarse de las posiciones parciales relativas a la adopción de las nuevas tecnologías para integrarlas a los mecanismos de participación electrónica ciudadana, pretendiendo una visión equilibrada, este autor sitúo a las TIC , en especial a Internet, en un punto central para tratar sus oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas en su incorporación a la vida política y social.

En una línea vinculada al análisis de la comunicación y la participación ciudadana, Antonio Lucas Marín en su artículo titulado *"La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones"* (1997), trabaja los conceptos base de una comprensión del fenómeno de participación, desvinculados de la perspectiva de las TIC, pero aporta elementos conceptuales que destacan por su valor pedagógico. En ellos, se dan a conocer los modelos lineales y circulares en los que se esquematiza el proceso de comunicación y cómo éstos se relacionan con la participación, añadiéndole a esta última, características que la establecen como un valor. Lucas Marín nos da las herramientas analíticas para observar los fenómenos que intervienen, intentando establecer estructuras que nos permitan analizar los procesos de comunicación y cómo éstos podrían verse favorecidos y/o perjudicados cuando tienen como objetivo la creación de una cultura participativa. En un tratamiento organizacional de la temática, este autor observa cómo las conductas de agentes específicos influyen en el clima que acompaña a los procesos participativos. De este análisis hemos obtenido elementos que permiten crear instrumentos para la observación de organizaciones que tienen la potencialidad de fomentar los procesos participativos y democráticos a través de Internet.

Una perspectiva sociológica es la ofrecida por Esteban López Escobar en su artículo *"Comunicación, Participación, Ciudadanía y Nuevas tecnologías"* (2001) En este artículo, López Escobar entrelaza conceptos como globalización y cultura con las TIC. Este autor permite observar cómo las TIC se vinculan a los procesos de globalización y cómo son observadas como amenazas por un

importante sector. Sin ocultar su inclinación por la utilización de las TIC en la comunicación, en un sistema democrático, el autor plantea la necesaria vinculación social de Internet por encima de la vinculación comercial y apuesta por una revitalización de la participación y la democracia a través del uso de Internet.

3.1 Introducción al marco teórico

Democracia significa "gobierno del pueblo". Esto puede ser interpretado de varias formas debido a que se trata de un concepto abstracto que puede dar lugar, también, a interpretaciones erróneas. En este sentido, democracia implica: sistema de gobierno, organización del estado, estilo de vida así como conjunto de valores. A efectos del presente estudio entendemos democracia como: "un conjunto de reglas que permiten la más amplia y segura participación de la mayoría de los ciudadanos en forma directa o indirecta en las decisiones políticas que importan a la colectividad" (Bobbio citado por Prince, 2005. p.59) Esta definición hace referencia directamente a una relación imprescindible entre democracia y participación ciudadana ejercida por las personas tanto en el ámbito individual como por todo tipo de colectivos y asociaciones.

De esta forma, concebimos que participar en una democracia se refiere a una variedad de actuaciones como son: votar en elecciones, manifestarse públicamente, sugerir y reclamar en la atención pública entre otros ejemplos. La condición *sine qua non* para referirse a la democracia es la participación del ciudadano. Sin adentrarnos en detalles sobre las clasificaciones teóricas de los modelos democráticos hemos hecho referencia a dos concepciones: la directa y la representativa.

La "democracia directa" sólo existe a nivel teórico ya que en la realidad no se observa y se caracteriza por el ejercicio de la voluntad del pueblo en la toma de decisiones que afectan a la polis. Su dinámica es relacional-social y en ella, los individuos analizan, discuten y deciden cuáles serán los cursos de acción que adoptarán.

En la “democracia representativa”, los ciudadanos participan en los asuntos públicos a través de los representantes elegidos en comicios populares e instituciones de carácter intermedio como lo son los partidos políticos. Ésta, como sistema de gobierno, ha aumentado su presencia especialmente en los últimos veinte años ya que la mitad de los estados con regímenes democráticos la han establecido en este periodo (Colombo, 2007. p. 25).

En la actualidad son pocos los que estarían dispuestos a afirmar que preferirían ser ciudadanos de regímenes políticos que no sean democráticos porque hemos asumido que éstos nos garantizan vivir en un estado de derecho y que persiguen el bien común. No obstante, las criticas actuales apuntan a una reducción de la “calidad democrática” en la denominada democracia liberal. Este modelo se considera demasiado rígido y alejado de los intereses ciudadanos (Colombo, 2007, p. 21) y consecuentemente, afecta negativamente a la imagen que de este modelo de democracia tenemos los ciudadanos.

3.2 Hacía la construcción de un enfoque teórico para el estudio de la democracia digital

3.2.1 Democracia participativa

Como respuesta a la democracia liberal, proponemos la “democracia participativa” que se traduce en una mayor inclusión de los intereses ciudadanos en la esfera pública. Todo esto en un intento de animar a los líderes políticos que nos representan, para que las opiniones de los ciudadanos sean consideradas en las decisiones públicas adoptadas por los gobiernos; es decir, la democracia participativa va más allá de la representativa ya que presupone la participación ciudadana a través de la colaboración directa entre éstos y sus representantes. En una democracia participativa, los agentes que forman parte en los procesos de participación, adquieren un papel claramente definido, más protagónico y garantizado por un esquema de comunicación bidireccional asociado a estilos

democráticos en donde los supuestos principales son el derecho de los participantes a ser escuchados e informados, pero que, en ningún modo, supone co-decisión, debido a que en los modelos de democracia representativa son los políticos los únicos que poseen la responsabilidad última de la decisión (Colombo, 2007. p. 359). No obstante, la tendencia de una democracia real es la de fomentar la participación porque reconoce en ella la "esencia de la dignidad y sociabilidad humana" (Teruel, 2001. P.219). De esta forma, la democracia representativa legitima sus estructuras de poder, favoreciendo y desarrollando responsabilidades y solidaridad colectiva.

Aun cuando existe una visión positiva muy difundida de la democracia participativa (que se transmite como un valor social), hay corrientes disidentes que se centran en los posibles efectos perversos de la participación ciudadana, argumentando la falta de preparación cívica para participar en la esfera pública, además de que comporta un incremento de las demandas a los gobiernos generando frustración y desconfianza entre los ciudadanos al no ver satisfechas sus demandas (Colombo, 2007. p. 27). Sin embargo, existe un amplio consenso entre los autores (Colombo, Subirats, Orrego y Araya, López y otros) en lo relativo a los beneficios de una democracia participativa que superaría a los supuestos perjuicios, destacando un mayor acercamiento entre políticos y ciudadanos sumado a una mayor implicación de estos últimos en los temas de interés público, además del aumento de la transparencia y la confianza de las personas en la institucionalidad pública lo que se traduce en un incremento de la legitimación gubernamental.

Las formas que adquiere la participación ciudadana en modelos democráticos son muy variadas y abarcan desde la administración pública hasta movimientos o redes ciudadanas menos formales. Aun cuando el estilo democrático participativo se muestra como una mejor alternativa al liberal, Colombo advierte sobre los peligros que deben ser considerados. En este sentido, señaló que, sólo es posible su implementación, cuando existe una cultura participativa tanto de la ciudadanía como de las instituciones (Colombo, 2007.

p.23). A su vez, la mala gestión de la participación acaba en frustraciones de los ciudadanos, lo que aumenta el grado de desconfianza en la institucionalidad pública.

Los modelos de democracia representativa, como se mencionó, se basan en la participación popular. No obstante, asistimos en la última década a un fenómeno que desincentiva la inclusión de los procesos participativos. Jürgen Habermas advirtió sobre la necesidad de evitar una situación de alienación entre ciudadanos y representantes políticos (Haberman citado por Colombo, 2007. p.20) que trae serias consecuencias para la democracia. Sin embargo, se observa un distanciamiento en la relación que queda circunscrita a elecciones temporales. La escasa interacción entre representantes y representados deja a la democracia actual con una serie de carencias que concluyen en una baja participación en variados escenarios, incluyendo el electoral.

La tabla muestra datos sobre la participación electoral tomando como base la participación desde la década de 1960 hasta el año 2004 en los países desarrollados.

Tabla 1.Participación desde el año1960 hasta el 2004

Décadas y media de tendencia a la baja de la participación electoral en los países desarrollados					
Décadas de elecciones	Número	Media típica	Desviación	Mínima	Máxima
Sesenta	62	81,83%	11,61	46,6%	95,7%
Setenta	72	80,96%	14,04	37,0%	95,4%
Ochenta	69	78,83%	13,71	36,2%	94,6%
Noventa	67	75,44%	15,04	35,0%	95,8%
2000-2004	31	72,25%	15,22	36,3%	94,9%

Fuente: CPDS (2007)

3.2.2 Desafección democrática

El nuevo milenio coincide con una baja participación ciudadana en temáticas políticas que se traducen en una falta de confianza en la democracia representativa e insatisfacción de los ciudadanos hacia sus representantes, fenómeno conocido como "desafección democrática", debilitando la democracia representativa y obstaculizando la concreción de una democracia participativa. La reducción de la vida política a cuestiones económicas, el inmovilismo de los políticos, la excesiva burocratización de las instituciones públicas, la escasa participación de los ciudadanos en la política institucional, la falta de representación de la diversidad ideológica y social sumado al escaso control del gobierno que afecta la transparencia pueden ser presentados como los principales síntomas de la desafección democrática. Esto afecta, especialmente a los organismos intermedios[8] otrora fuertes símbolos de reivindicaciones sociales y políticas que observan hoy en día una considerable reducción de simpatizantes y afiliados.

Las principales críticas en este proceso de desafección de la ciudadanía se dirigen hacia los políticos, señalando que, salvo en tiempos de campañas electorales, éstos mantienen una escasa relación con los ciudadanos (Ríos, 2008. p.159) No obstante, se observa que no es un tema puntual de relaciones político-ciudadano sino que, a nivel general, las democracias representativas se han debilitado como producto de un fenómeno mayor: la globalización, que ha hecho perder fuerza a los estados para hacer efectivo objetivos sociales (López, 2001. p.300).

Lo planteado no afirma que el sistema democrático este siendo afectado por una crisis general, sino que la falta de comunicación entre representantes y representados unido al distanciamiento con la institucionalidad pública conllevan consecuencias para la democracia debilitándola y haciéndola más vulnerable a

[8] Sindicatos, Juntas Vecinales, Federaciones de consumidores etc.

amenazas tales como la falta de información, transparencia, baja de interés y participación. Es necesario abordar estos problemas a fin de poder crear estrategias que ayuden a superarlos. Ciertamente existen bajos niveles de participación en la actualidad, sin embargo, el desinterés es mucho más una consecuencia que la causa de la no participación efectiva en la sociedad. Y en cualquier caso, la participación se fomenta ofreciendo posibilidades para la misma, no limitándolas (Zubero, 1996. P. 45).

Al considerar el fenómeno de la desafección democrática como un problema que afecta a la sociedad en su conjunto y que se requiere abordar para ir solucionando, surge una concepción tan antigua como el mismo concepto de democracia.

Aristóteles en su obra "La Política" nos enseñó un modelo de estado ideal o perfecto cuya principal característica era definida por el tamaño poblacional de la polis. Este filósofo griego nos mostró que demasiados integrantes serían ingobernables, que pocos pondrían en peligro la defensa de la comunidad y que el tamaño ideal sería aquel que permitiera que todos interactuaran compartiendo valores que posibilitaran una mayor integración de la comunidad política. Sabemos que Aristóteles se refería a un número reducido de integrantes que se apersonaban en el "Ágora" para debatir sobre variados temas de trascendencia para la Polis. Si voluntariamente, extrapolamos lo anterior hasta nuestros días y lo contextualizamos a las problemáticas que se han estado tratando en relación con la democracia y la participación ciudadana en un Estado-Nación, que actualmente está debilitado por los procesos de globalización económica, veremos que su tamaño complica la solución de los problemas concretos de la gente (Finquelievich, 2001). En este sentido, se convierte a los gobiernos locales en un "potencial Ágora" en el que cobran importancia expresiones de territorio con límites claramente establecidos y poblaciones más reducidas en comparación a los gobiernos nacionales. Asimismo, los temas de interés conciernen a los habitantes de ciudades que comparten autonomía para elegir sus autoridades y resolver problemáticas que les afectan. Está claro que todos los rasgos anteriormente

descritos se refieren a los actuales ayuntamientos o municipios. Los estados les están otorgando cada vez más injerencia política y legal a través procesos de descentralización y desconcentración que podrían traducirse como intentos por fomentar la participación ciudadana. A este respecto Clelia Colombo afirma que , "Son frecuentes las experiencias innovadoras de participación ciudadana que se han impulsado desde las administraciones públicas, sobre todo desde la administración pública local, donde los procesos participativos han tenido mejor acogida dada la mayor proximidad entre los ciudadanos y los poderes públicos" (Colombo, 2008. p.34).

3.2.3 Ayuntamientos, democracia participativa e Internet

A nivel local se han encontrado espacios que representan oportunidades para el fomento de la democracia participativa en temas más interesantes para los ciudadanos que hacen directa alusión a la cotidianeidad en un territorio determinado más acotado que el nacional, de tal forma que los temas a tratar se perciben como cercanos. Así, se incentiva la participación y consecuentemente ésta se refleja en procesos de legitimación y fortalecimiento de la democracia representativa en lo local. Es precisamente en este punto en donde cobra relevancia la búsqueda de los medios idóneos de comunicación bidireccional entre representantes políticos y ciudadanos toda vez que un resurgimiento de la participación ciudadana requiere, necesariamente, herramientas dinámicas para establecer la retroalimentación comunicativa.

Resulta al menos técnicamente posible pensar que en el ámbito de los ayuntamientos es posible innovar en la incorporación de medios para comunicarse con la ciudadanía, así lo demuestran una serie de experiencias que, con mayor o menor éxito, informan de la posibilidad de incorporar nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los procesos democráticos y participativos locales, con especial énfasis en Internet y sus aplicaciones, ya que por su estructura distribuida, permite establecer un diálogo no sólo con la autoridad

política, sino también de ciudadano a ciudadano, de grupo a grupo, sin limitaciones de tiempo y espacio, agregando a la democracia y a la participación ciudadana una característica en las comunicaciones actuales que se reclaman como necesidad: la instantaneidad.

Con Internet, los ciudadanos y sus agrupaciones se encuentran mejor preparados para hacer oír sus voces, aunque sea sólo una posibilidad desde el punto de vista técnico, las personas con conocimientos básicos sobre el manejo de la red pueden transformarse en redactores o editores de espacios virtuales capaces de llegar a miles o incluso millones de personas con sus mensajes mediados sólo por un ordenador, en comparación con medios de comunicación tradicionales (radio, televisión y prensa) controlados por poderes sociales usualmente identificados con intereses económicos, proselitismos sectoriales y electorales. Diversos autores coinciden que por sus ventajas comparativas, las TIC y especialmente Internet, pueden ser utilizadas para combatir la crisis de legitimidad de la democracia representativa, ayudando a los procesos de participación de la ciudadanía en la res publica (Colombo, 2008. p.42)

Internet facilitaría una nueva forma de ejercer el gobierno local ya que ésta innovación acentuaría las formas relacionales con énfasis en la participación ciudadana, así lo demuestran las experiencias conocidas, que si bien acotadas, se han observado como un elemento facilitador de los procesos de participación ciudadana que se desarrollan de manera presencial o virtual. Internet aumenta la transparencia de las dinámicas reduciendo el riesgo de manipulación. Integra diversos puntos de vista culturales, contribuye a que personas que tradicionalmente se encontraban alejados de los procesos participativos como lo son: los discapacitados, ancianos, niños, jóvenes y personas que por sus horarios u otros motivos no se integraban en los procesos mencionados puedan participar. Aparentemente este nuevo medio sugiere que existe un potencial para una participación ciudadana más amplia (López, 2001. p.305). Especial atención, en relación con las ventajas de la utilización de Internet, es la relativa a la comunicación que se puede establecer entre ciudadanos y representantes políticos,

porque de ser utilizado y considerado en las decisiones políticas, se podría compensar el poder actual de los media, grupos de presión y partidos políticos que hasta ahora condicionan la agenda política en todos los niveles de la estructura social.

De esta forma, Internet se erige como una posibilidad para legitimar con aceptación y apoyo a la institucionalidad política, mejorando las funciones de representación y participación, especialmente en lo local, en donde existen ejemplos de su utilización observándose ventajas relativas a sus bajos costes, velocidad y ausencia de intermediarios.

Como se verá, los resultados obtenidos de la aplicación de Internet a los procesos democráticos y participativos, especialmente a nivel de los gobiernos locales, nos muestran que no es posible hablar de un consenso en la percepción que de sus aplicaciones se tenga. Así, su incorporación suscita tres tipos de reacciones: 1) la visión moderada que lo percibe como ayuda para resolver los problemas de participación actual, 2) la optimista que cree en la posibilidad de transformación radical de una democracia representativa en una directa y por último 3) la pesimista que alude a un empeoramiento de los problemas existentes con la inclusión de cualquier TIC que suponga el aumento de la injerencia ciudadana en temáticas públicas. No obstante, las visiones que se tengan sobre sus usos en esta área, podemos afirmar que Internet se ha empleado escasamente en la actividad política y su incorporación no ha supuesto una participación más activa. Las administraciones nacionales y locales las emplean para mejorar funciones y servicios tradicionales debido a una serie de limitaciones que impiden su utilización en procesos decididamente participativos.

En este punto es posible afirmar que se ha carecido de voluntad política suficiente por parte de los gobernantes para abrirse a una sociedad política en red, estableciendo relaciones comunicativas de confianza mutua entre gobernantes y ciudadanos (Colombo, 2008. p.66). Sin embargo, la presencia de una cultura

participativa pondría presiones en esta dirección, no sólo desde lo institucional, sino también desde la propia ciudadanía que puede exigir una mayor inclusión de estos nuevos medios. No obstante, la falta de participación no se puede sólo atribuir a los procesos que involucran a las nuevas tecnologías sino que es un fenómeno que afecta a todas las instancias en donde se requiere de participación ciudadana e institucional pero el sentido de la reflexión planteada se orienta hacia el potencial que tiene la incorporación de Internet en la participación ciudadana dentro de los procesos políticos locales con especial alusión a los comprendidos a nivel de los municipios.

Grossman señala que la incorporación de las TIC, y en especial Internet, afectarán fuertemente el funcionamiento de las instituciones políticas democráticas (Citado por Subirats, 2002. p.91). Sin embargo, estos cambios hasta ahora se han concentrado en la e-administración cuya función es la provisión de servicios burocráticos a través de las TIC, que si bien se evalúan positivamente, están lejos de ser procesos participativos. En la e-administración el ciudadano es considerado sólo como un consumidor de servicios públicos lo que no resuelve problemas de gobernabilidad porque esta forma no articula demandas, por el contrario, las agrega estadísticamente.

En este punto, es importante diferenciar las formas de incorporación de Internet a la vida democrática, señalamos su potencialidad para transformarse en una herramienta de participación política, pero no hay que confundir la e-administración[9] u otras formas con la e-democracia[10], ni menos con la señalización de las direcciones de correo electrónico de los líderes políticos o la organización de referéndum por Internet que no son más que caricaturas de una democracia electrónica (Levy, 2007. p.158). Una e-democracia verdadera es un proceso que supone la incorporación de la ciudadanía a través de sucesivas etapas

[9] Se refiere cualquier mecanismo que transforma las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. Ésta es una herramienta que se utiliza para mejorar la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

[10] Concepto referente a la democracia que utiliza las nuevas tecnologías como herramienta de expresión

para que esta sea capaz de informarse, comunicarse, ser sujeto de consulta y deliberación de temáticas variadas que les incumben en relación con un territorio determinado, no es el acto de hacer votar en forma instantánea masas de personas separadas sobre proposiciones simples que les serían sometidas por cualquier demagogo telegénico (Levy, 2008. P.168), esto no sería más que trasladar el proceso presencial de votar a la red (e-voting), sino que una democracia electrónica pretende incentivar una reflexión colectiva y continua en la resolución de problemas que afectan a los ciudadanos con su participación activa, especialmente de los afectados directos.

En esta etapa conceptual del tema que nos ocupa, es posible observar los evidentes conflictos que plantea una democracia electrónica participativa en el seno de una democracia representativa debido, principalmente, a que las TIC aceleran los procesos de cambio de las percepciones de los individuos generando conflictos con las formas tradicionales de hacer en la democracia representativa. Ésta, está acostumbrada al tratamiento y comunicación de roles en estructuras jerárquicas, mientras que Internet se caracteriza por ser una red distribuida, transversal, no jerárquica, lo que generaría resistencia por parte de las autoridades políticas para su incorporación a las formas de gobierno ya que les supondría una pérdida o cesión de poder, complicándoles la toma de decisiones . Ello, sumado a todo lo anterior, presenta otra dificultad en el nivel en donde se visualiza como más favorable la incorporación de Internet a los procesos democráticos: Los ayuntamientos tienen temor de que no haya una participación suficiente que justifique los recursos empleados y son consientes de que una mayor apertura hacia una democracia participativa electrónica no garantiza una adhesión política que les asegure victorias electorales (Borge, 2005.p.13).

Se reconoce la necesidad de acrecentar la cultura participativa en todos los niveles, esto posibilitaría que los marcos organizativos institucionales y legales de la administración pública, especialmente en lo local, evolucionen y se hagan más cercanos a las formas de la democracia participativa en donde Internet, como se ha mencionado, pueda contribuir con sus ventajas. Es cierto que todo proceso

requiere un tiempo necesario, sin embargo, los porcentajes de penetración de Internet -en exponencial crecimiento desde el año 2000- nos generan un escenario propicio para poner en práctica una democracia participativa a través de la red, cuestión que, en la actualidad, por una serie de variables, se está haciendo esperar; no obstante, se cuenta con experiencias que permiten observar y analizar factores favorables para la aplicación y optimización de estos procesos. Sólo mediante la elaboración de estrategias será posible abordar y superar las principales barreras de tipo cultural, legal y organizativa que afectan el desarrollo de la democracia y la participación electrónica en niveles en donde se ha demostrado empíricamente su factibilidad, tal es el caso de los ayuntamientos.

Es posible afirmar que solamente el uso de Internet en la vida democrática no garantiza el empoderamiento del pueblo en los temas políticos, ni hace surgir el espíritu democrático en las ciudades, sino por el contrario, será ese espíritu democrático, basado en la conciencia de una necesaria participación ciudadana en los asuntos de la polis, lo que hará del uso de Internet una herramienta para facilitarlo.

Tabla 2. Uso de Internet a nivel mundial, estadística 2000-2010

Regiones del mundo	*Población (Hasta 2010)*	*Usuarios Internet (31 Diciembre 2000)*	*Usuarios Internet (dato 2010)*	*Penetración en la población (%)*	*Incremento. (2000-2010)*	*(%) del total*
África	1,013,779,05	4,514,400	110,931,700	10.9 %	2,357.3 %	5.6
Asia	3,834,792,85	114,304,000	825,094,396	21.5 %	621.8 %	42.0
Europa	813,319,511	105,096,093	475,069,448	58.4 %	352.0 %	24.2
Medio Oriente	212,336,924	3,284,800	63,240,946	29.8 %	1,825.3 %	3.2
Norte América	344,124,450	108,096,800	266,224,500	77.4 %	146.3 %	13.5
Latinoamérica y El Caribe	592,556,972	18,068,919	204,689,836	34.5 %	1,032.8 %	10.4
Oceanía, Australia	34,700,201	7,620,480	21,263,990	61.3 %	179.0 %	1.1
Total Mundial	6,845,609,96	360,985,492	1,966,514,816	28.7 %	444.8 %	100

Fuente: www.internetworldstats.com

3.2.4 Internet, una mirada crítica

Hemos visto que Internet implica una oportunidad y un desafío. Lo primero, porque su utilización como herramienta, para el desarrollo social y político, es una tarea que ha comenzado recientemente y ofrece una serie de posibilidades aún por descubrir. Y un desafío porque, al no ser un fenómeno lo suficientemente estudiado, carece de cuerpos teóricos desarrollados para orientar las investigaciones; especialmente en sus connotaciones sociales y políticas, ya que la

mayoría de visiones sobre él, en su mayoría de carácter técnico, lo presentan como un hecho positivo y no profundizan en los problemas que origina ni mucho menos ofrecen luces de cómo emplearlo para el desarrollo político-participativo. Es interesante observar cómo, cuando se despliega una nueva tecnología en la sociedad, comienzan a aparecer toda clase de discursos que intentan mostrar sus alcances diagnosticando sus usos y vaticinando sus consecuencias futuras. Internet - como es lógico- no escapa a ello. Los discursos tecnológicos, atendiendo a los mensajes vertidos en la prensa escrita, mediante un análisis de sus contenidos, se clasifican en cinco categorías (Serna y Perales citados por Zubero, 1996, p.27):

a) Mecanicistas: Ponen énfasis en los argumentos técnicos que posibilitan los avances sin hacer referencia a sus contribuciones o falta de éstas en las relaciones sociales.

b) Objetivistas: Los argumentos a favor de las nuevas tecnologías y su impacto en la sociedad provienen mayoritariamente de expertos científicos y técnicos, además de las empresas del sector vinculadas a las nuevas tecnologías.

c) Descontextualizados: Se presentan los adelantos tecnológicos como un hecho situacional, una noticia actual, sin hacer referencia a un proceso ni estimar consecuencias.

d) Axiomático: Se presenta a las nuevas tecnologías como un adelanto tecnológico por sí mismas, aceptando que son el reflejo del progreso, como un asunto de fe.

e) Reduccionistas: Las nuevas tecnologías se presentan con información sesgada. De ellas se plantea lo que “son o hacen”, frente a lo que “no son o no hacen”, también se privilegia lo que son o hacen frente a lo que “podrían hacer”

Si bien los adelantos tecnológicos se crean para resolver problemas del hombre moderno, las tipologías de discursos que rodean sus lanzamientos no cubren todos los aspectos que deberían incluir. Un análisis minucioso podría revelar las dos caras de las innovaciones tecnológicas. Internet, recientemente, está siendo objeto de críticas que generan una reflexión categóricamente distinta de las señaladas en los discursos anteriores, los nuevos planteamientos en las emergentes posturas vislumbran insospechadas consecuencias para las relaciones sociales, atribuyendo toda clase de peligros para el ser humano y su estabilidad social, otros, por el contrario, profesan una clase de "tecnofília" que hacen parecer como moderadas las categorías descritas, presentando a estas nuevas tecnológicas como la solución a muchos problemas en las comunicaciones modernas. Compartimos reflexiones en las que se plantea un quiebre con las posturas rígidas en los discursos de análisis de las nuevas tecnologías, cuando hablamos de Internet y sus posibilidades es mejor no ser tecnofílico ni tecnofóbico, es posible mencionar que Internet ha tenido un buen uso en variados ámbitos un ejemplo es la gestión administrativa gubernamental que lo ha estado implementando en sus tramitaciones burocráticas, también ha permitido que las personas se comuniquen a distancia y en tiempo real e incluso se afirma que las comunidades se encuentran -ahora más que nunca- mejor implementadas para hacer oír su voz, se agrega que los países pobres del sur podrían, gracias a Internet, colmar en parte su retraso tecnológico, todo expuesto como un cúmulo de virtudes que no se pueden desconocer, así como no es posible ignorar el lado oscuro representado por las desigualdades de acceso a esta nueva tecnología de comunicación.

La inmensa mayoría de las personas en el mundo no tiene acceso a Internet, el 73.1% no posee ninguna forma de acceder ya sea por falta de conocimientos o porque no cuenta con instalaciones ni cobertura. Los críticos no han vacilado en señalar que estas diferencias de acceso, conocidas con el nombre de "fractura o brecha digital", son formas de discriminación que establecen nuevas diferencias entre los países pobres y los denominados ricos. Se observa a Internet como una innovación que beneficia a los países más ricos, otorgando cifras que muestran cómo el 66% del pago por licencias relacionadas a las TIC van a las arcas

norteamericanas y Japón, el 79% de los usuarios residen en países miembros de la Organización para el desarrollo y la cooperación (OECD) y más del 50% de ellos en Estados Unidos (Orrego y Araya, 2002), sólo por mencionar algunas abismales diferencias entre estados, pero también se puede hablar de brecha digital intrapaís donde surgen conceptos como inforicos e infopobres para denunciar las diferencias socioeconómicas que dan origen a desigualdades de acceso, uso y calidad de las nuevas tecnologías empleadas. La fractura interna de los países está también presente en las diferencias urbano-rural, educación de los usuarios, edad e incluso de género. Sondeos sobre participación electrónica en webs de Cataluña señalaron que la mayor parte de los sujetos, que emplearon las herramientas *on line*, en pruebas piloto fueron hombres de una edad comprendida entre los 25 y 35 años en un 72% de los casos y un 80% de estos contaba con estudios universitarios (Colombo, 2008.p.88).

Algunos señalan que, con la actual distribución de Internet, se incrementan las desigualdades y se extiende el imperio del mercado en detrimento del espacio público, lo que no deja de inquietar al ver cómo ha crecido la actividad económica en la red, un ejemplo de esto se observa en el uso de los portales, mientras que en 1994 sólo el 2% de las páginas web existentes eran de carácter comercial, en los últimos años se estima que la cifra llega al 80% (López, 2001. p.305). Por esto se alzan voces que denuncian a Internet, aduciendo que es reflejo del capitalismo en su constante para extender su dominio, reproduciendo formas que ya son conocidas y ampliamente criticadas en gran parte del mundo. La red ha sido observada como reflejo de la globalización, otorgando servicios al neoliberalismo económico. Por ello, los movimientos antiglobalización, que en el último tiempo han cobrado gran importancia, denuncian el uso de esta nueva tecnología porque a través de ella se estaría estandarizando la cultura norteamericana que extiende los hábitos de consumo por el globo, la “macdonalización”, como lo llama Ritzer (Citado por López, 2001. p.297), está causando que los estados se embarquen en frenéticas carreras para incorporar los mayores niveles de tecnología posibles en sus procesos productivos debido a que, si no lo hacen, deben asumir las consecuencias negativas para su economía.

3.2.5 Arnstein y Subirats, la aplicación de escalas para observar la integración de las TIC a la participación y la política.

El fenómeno de las comunicaciones a través de Internet tiene un corto pasado. Hace no más de ocho años se tenían pocos datos que permitieran vislumbrar el alcance de las actuales aplicaciones ni el exponencial aumentó de la cobertura de la red en la mayoría de los países de occidente y Asia. Internet implica una oportunidad y un desafío, lo primero porque su utilización como herramienta para el desarrollo social es una tarea que recién comienza y un desafío porque al no ser estudiado aún en un amplio espectro no es posible una aplicación teórica estructurada para la orientación de la investigación en esta temática, especialmente desde la investigación en comunicación, más aún en los estudios de carácter empírico como resulta, por sus rasgos, la clasificación de esta investigación. Todo lo anterior obligo a desarrollar perspectivas teóricas basadas en interesantes descubrimientos en el ámbito de las TIC y sus usos sociales con énfasis en las aplicaciones comunicativas en los escenarios políticos locales, pero que no llegan a constituir cuerpos teóricos estructurados como un conjunto de conceptos, definiciones y proposiciones relacionadas entre si que presentan una visión sistemática de fenómenos especificando una relación entre variables con el propósito de explicar y predecir el fenómeno (Kerlinger citado por Hernández, 2002. p.86).

La revisión bibliográfica sobre el tema que nos ocupa, nos ha sugerido la construcción de una perspectiva teórica basada en referencias y generalizaciones empíricas con énfasis en las interacciones comunicativas y el papel que corresponde a los intercambios de información. Dicha perspectiva teórica se baso en la propuesta de Arnstein complementada con la incorporación de la "Perspectiva TIC y democracia" de Joan Subirats.

Arnstein (1969), clasifica los diferentes niveles de influencia y profundidad que adquiere la participación ciudadana y que son extrapolables a sus

representaciones virtuales vinculadas a la figura del emisor y receptor de las interacciones comunicativas y coactivas del gobierno y los ciudadanos en una dinámica en la que se observan las tipologías que consigno resumidas en el cuadro siguiente:

Tabla 3. Niveles de la participación ciudadana

Niveles de participación	*Características*
Información	Divulgación de información a través de las webs y de los correos electrónicos. Elementos informativos: documentos varios, enlaces Web, comunicados, convocatorias, anuncios, avisos, noticias, etc.
Comunicación	Relación y contactos de manera bidireccional a través del correo electrónico y de espacios de comunicación habilitados en las webs. Elementos comunicativos: preguntas, sugerencias, demandas, quejas, comentarios, cartas, organización de convocatorias y reuniones, etc.
Consulta	Formas que emplean los gobiernos, administraciones, y organizaciones diversas para saber las opiniones de los ciudadanos o de sus miembros. Elementos consultivos: referendos, encuestas, sondeos, etc.
Deliberación	Procesos de examen, evaluación, reflexión, debate y discusión sobre las decisiones, opciones y valores que impregnan cualquier tema o problema sociopolítico. Elementos deliberativos: foros, chats, espacios de debate, etc.
Participación en decisiones y elecciones	Participación en elecciones: voto electrónico. Participación en una actividad orientada a la toma de decisiones; es decir, el resultado final es vinculante para las autoridades: referendos o encuestas vinculantes, debates o foros vinculantes, recogida de firmas para iniciativas legislativas o para iniciar consultas ciudadanas en los ayuntamientos, etc.

Fuente: Borge (2005)

Como complemento a la categorización de Arnstein y continuando con las generalizaciones empíricas de la presente perspectiva teórica, Joan Subirats (2002), clasifica el uso de las nuevas tecnologías de información en las innovaciones democráticas. Subirats plantea la existencia de dos ejes para diagnosticar y evaluar cuatro usos asociados a las innovaciones (Colombo, 2008.p.51), el primero tiene relación con el uso de las TIC aplicadas a la política en forma directa y el segundo a los procesos de implementación de las TIC y cómo estos responden o no a pretensiones amplias de la participación ciudadana en los niveles de influencia y decisión de los asuntos públicos:

Tabla 4. Uso de las TIC en innovaciones democráticas

Uso de las TIC			
Grado de Aceptación de procesos participativos pluralistas	Baja	Mecanismos Consumeristas	Cambios en el elitismo político
	Alta	Redes pluralistas prestación de servicios	Procesos de democracia directa

Fuente: Subirats (2002)

El grado de aceptación de procesos participativos y el uso de las TIC representan los ejes principales para cuatro clasificaciones de mecanismos, el primero de ellos es el "consumerista", el más extendido y se destina a facilitar la eficacia de las políticas públicas, considera a los ciudadanos como consumidores de servicios públicos.

En la clasificación consumerista encontramos gran parte de las iniciativas gubernamentales tendientes a la provisión electrónica de servicios públicos y trámites burocráticos *on line*. Es decir, gran parte de las medidas de e-administración implementadas en la actualidad. Por otra parte, las estrategias de "cambio en el elitismo democrático" pretenden modificaciones mediante la introducción de nuevas formas de participación ciudadana cuyo objetivo es la mejora de la información y la comunicación en el sistema.

Otra clasificación hace referencia a las “redes pluralistas” cuya intención es generar procesos de decisión política compartida con la ciudadanía, generando renovadas formas de autonomía civil y relación política.

Finalmente -y a modo de cúspide- esta tipología de estrategias participativas electrónicas entre gobierno y ciudadanía nos lleva hacia los mecanismos de “democracia directa”, forma radicalmente diferente de las anteriores en la que los ciudadanos toman las decisiones como producto de un proceso comunicativo horizontal deliberativo. La democracia directa es un constructo imaginado por la inclusión de instrumentos tecnológicos facilitadores de los procesos comunicativos como se observa a las TIC y en forma especial a Internet. Este último enfoque es considerado como radical (Colombo, 2008. p.53) observándose el empleo de las TIC como práctica contestataria o alternativa a las anteriores clasificaciones.

3.3 Teorías clásicas de comunicación de aplicación indirecta en el estudio.

La principal dificultad al momento de intentar estructurar una teoría de la comunicación estriba en lo amplio del concepto. Esto significa que todos podemos considerarnos expertos en comunicación. Independiente de nuestra formación todos podemos señalar que participamos frecuentemente en proceso de comunicación, sumado a esto encontramos que la comunicación, entendida como ciencia, no goza de la madurez suficiente para originar consensos teóricos que orienten al científico que se proponga el estudio de un fenómeno con una metodología originada en los estudios de comunicación. Lo anterior no debe dejarnos conformes como investigadores de fenómenos comunicativos, toda vez que la definición de nuestro objeto pasa por contar con las herramientas teóricas adecuadas emanada de una teoría de la comunicación. No obstante, según Martín Serrano (2003) podemos clasificar todas las perspectivas que intentan la

definición de la comunicación en dos: a) La perspectiva relacional y b) La perspectiva simbólica.

a) La relacional abarca las consideraciones que apuntan a que la comunicación es el “mero contacto, sea éste del tipo que sea".

Esta visión de la comunicación, cuya dimensión es el mero contacto, es tan amplia que abarca la totalidad de la ciencia situación que no contribuyó demasiado en nuestro objetivo de buscar perspectivas más o menos orientativas para definir los tópicos de la investigación aplicada en comunicación.

b) La simbólica: considera las definiciones de comunicación que contemplan las relaciones que comparten contenido cognoscitivo. Es simbólico en la medida que el contenido de este proceso no puede ser transmitido si no es por medio de una representación.

Esta perspectiva, aunque todavía muy amplia, limita la comunicación a lo humano otorgándole las cualidades de libre y con finalidad lo que ayuda a la delimitación de nuestro tópico, más aun cuando se establecen las cinco características esenciales de la comunicación, las que son: humana, social, referencial, compleja y en la dimensión temporal del presente vivido.

1) Es humana: esta consideración evita generalizar el fenómeno de la comunicación más allá de lo humano, toda vez que nos situamos en una perspectiva simbólica que considera la comunicación como un proceso que involucra el procesamiento cognitivo de conjuntos simbólicos en contextos de libertad en donde no priman los determinismos instintivos propios de los animales no racionales.

2) Social: esto significa que para que se dé un proceso comunicativo debe existir un contexto social que considere dos o más personas de lo contrario sólo podríamos estar aludiendo al pensamiento, la imaginación, la sensación o percepción de cada uno.

3) Referencial: al considerar la comunicación como humana y social se desprende que en esto se comparte algo y ese algo se refiere a lo que se conoce, lo que implica la existencia de una realidad que se transmite, se hace referencia a ese algo.

4) Compleja: la comunicación es una interacción en la que dos o más personas buscan un objetivo común a través de acciones comunicativas que son la expresión y la interpretación. En este punto es importante destacar el concepto de intencionalidad de los procesos comunicativos, esto significa que para que la comunicación se dé debe completarse un proceso de impacto en el cual una persona afecta el comportamiento de otra persona.

5) Presente vivido: presente escenifica "ahora y simultaneidad", la confluencia de dos ahora (Martín, 2003.p.67), esto no significa que en la comunicación ambos presentes (el de la expresión e interpretación) tengan que coincidir con el tiempo estándar sino más bien de una sincronización de la acción expresiva y de la interpretación en el presente interior.

Estas características por sí mismas no permiten el establecimiento de una estructura teórica de la comunicación, la amplitud de miradas hace que la comunicación de por sí sea definida de muchas maneras lo que origina una buena cantidad de propuesta teórica que a su vez otorgan una variedad de modelos para el estudio de los fenómenos comunicativos lo que da cuenta de la riqueza y complejidad de la comunicación como ciencia perteneciente al ámbito de lo social.

Hasta aquí hemos observado importantes características relativas a la comunicación pero estas explicaciones no han sido suficientes para avanzar en nuestro propósito aunque es necesario reconocer que nos han ofrecido orientaciones en torno a nuestro posicionamiento. Lo anterior nos ha permitido avanzar hacia la obtención de nuestros objetivos de investigación, la comunicación se ha comenzado a perfilar como un proceso humano que incluye la comunicación cara a cara y la comunicación mediatizada (West & Turner, 2005. p.5), En torno a estas consideraciones se han construido cuerpos teóricos más o menos estructurados cuyos planteamientos resultan interesantes de observar para abordar el tópico de investigación que nos ocupa. Hemos considerado varias visiones, no obstante, es necesario insistir en que los cuerpos conceptuales utilizados no pertenecen en forma exclusiva a la comunicación, entendida como ciencia, debido a que - como señalamos- ésta pertenece a las ciencias sociales en su conjunto y su origen no va más allá del siglo XX. Por esta situación se ha requerido del aporte de varias ciencias en el desarrollo de la comunicación, motivo por el cual muchas teorías de las que hemos utilizado forman parte de la sociología y de la psicología, a la cual algunos atribuyen el origen de la comunicación como ciencia[11]. Lo anterior no impide que esta ciencia haya desarrollado en su corto bagaje sus propios métodos de estudio y herramientas analíticas cuestión que se observa mejor en la adaptación de los modelos para la observación e interpretación de los fenómenos que investiga.

En este punto, se hace necesaria una síntesis de las principales teorías que han servido al desarrollo de la comunicación como ciencia, que se agruparon en consideración al tópico central en el que se desarrollaron. Según West y Turner (2005), éstas se dividen en las que enfatizan en el yo y en el mensaje, desarrollo de las relaciones, grupos y organizaciones públicas, medios de comunicación, cultura y diversidad. A continuación hemos expuesto las características relevantes para esta investigación cuyos conceptos han aportado una importante base en el análisis y en las conclusiones.

[11] En http://es.wikipedia.org/wiki/Ciencias_de_la_comunicaci%C3%B3n

3.3.1 Teoría de la interacción simbólica

El origen de esta teoría se remonta a principios del siglo XX en dos universidades norteamericanas, la de Iowa y la Universidad de Chicago. Sus principales exponentes en sus orígenes fueron John Dewey y Williams James cuyos postulados bases fueron: “la realidad es dinámica, la existencia de una estructura social emergente con base en los significados donde se construyen las interacciones” (West & Turner, 2005. p.80).

En el desarrollo de la teoría de la interacción simbólica se trabajó en la fundamentación para establecer la importancia de la comunicación en la vida y los encuentros sociales, aunque existieron divergencias en torno a la metodología para investigar los fenómenos, mientras la Universidad de Iowa adoptaba un enfoque cuantitativo, George Herbert Mead, respetado catedrático de la Universidad de Chicago defendía la premisa que para estudiar a los seres humanos no se podían utilizar los mismos métodos que se utilizan para estudiar otras cosas. Mead fue partidario del empleo del estudio de caso y de las entrevistas no estructuradas en lo que vendría a formar parte de lo que hoy denominamos las clínicas cualitativas de investigación. Esta teoría, en su recorrido, origina diferentes teorías variantes que difieren sutilmente de sus propuestas entre las que cabría la teoría de la construcción social, teoría del papel y la teoría de yo.

Sin entrar a detallar en forma exhaustiva esta teoría, tan abundante en estudios y publicaciones que se han desarrollado durante más de setenta años, vamos a resumir sus propuestas y contenidos esenciales.

La teoría de la interacción simbólica se basa en tres temas principales que dan origen a siete presupuestos, éstos son:

Temas:

- La importancia del significado para el comportamiento humano
- La importancia del concepto de uno mismo
- La relación del individuo y la sociedad

Presupuestos:

- Las personas actúan en relación con los demás según el significado que los demás tienen para ellos.
- El significado se crea en la interacción de las personas.
- El significado se modifica mediante un proceso interpretativo.
- Los individuos desarrollan el concepto de sí mismos por medio de la interacción con otros.
- Los conceptos de uno mismo proporcionan una importante motivación para el comportamiento.
- Los individuos y los grupos están influenciados por procesos culturales y sociales.
- La estructura social se establece mediante la interacción social.

Estos temas y presupuestos de la teoría, para Herbert Mead (Citado por West & Tuner, 2005) tienen su origen en conceptos clave que fundamentan todas las propuestas que de ella emanan, éstas son:

- La mente: para Mead la mente se define como la capacidad de utilizar símbolos que tienen significados sociales comunes, y cree que los humanos debemos desarrollar la mente mediante la interacción con otros. El cúmulo de simbología que se utiliza para interaccionar con otros es lo que denominamos lenguaje y dentro de estos son los "símbolos significantes" los que evocan igual significado para las personas. Cuando desarrollamos el lenguaje, desarrollamos la mente.

- El yo: es la capacidad de reflexionar sobre nosotros desde la perspectiva de otros. Para representar la importancia del yo, se hará mención al denominado "Efecto Pigmalión"[12] mediante el cual se afianza o debilita un efecto en relación con la intervención de otros en la relación con el yo de cada uno, lo que influye en todos los ámbitos de la persona. La confianza expresada que los demás tengan o no sobre nosotros suele darnos el empuje para alcanzar los objetivos más difíciles de tal forma que nuestros principios de actuación son influenciados fuertemente por la opinión de los otros, esto puede ser positivo o negativo en la obtención de nuestros objetivos de tal forma que existe a su vez un efecto Pigmalión positivo y otro negativo.

- La sociedad: representada en el conjunto de individuos que interactúan formando grupos y comunidades, afectando la mente y el yo de cada persona que la integra. La teoría de la interacción simbólica reconoce la existencia en la sociedad de los denominados "otros especiales" que resultan significativos para

[12] En http://es.wikipedia.org/wiki/Efecto_Pigmali%C3%B3n

cada persona entre lo que podría mencionarse a la familia, amistades, etc. éstos otorgarían el sentido al yo. El otro concepto relevante que está dado por la sociedad es el "otro generalizado" que hace referencia a la actitud de toda la comunidad y a él aluden conceptos como roles, normas, actitudes que la comunidad comparte.

3.3.2 Teoría de la gestión coordinada del significado (GCS)

Esta teoría empleada en los estudios de la comunicación, ampliamente conocida en la psicología social, se basa en los trabajos desarrollados por Barnett Pearce y Vermon Cronen (1980). Para este planteamiento, las personas se comunican de acuerdo con reglas que no sólo establecen la forma en que nos comunicamos con los demás, sino también intervienen en la interpretación de lo que los demás nos comunican, para la GCS, las personas crean significados compartidos en la comunicación basadas en estas reglas creadas, por ejemplo en una conversación los sujetos interactúan sobre la base de normas y esquemas que van estableciendo durante el desarrollo de la misma.

Esa teoría se basa en los siguientes presupuestos:

- Las personas viven en comunicación
- Las personas en conjunto crean la realidad social
- Las transacciones de información dependen del significado personal y del interpersonal.

La CGS, en su primer presupuesto introduce un planteamiento que no había sido introducido por ninguna otra teoría: que las personas viven en comunicación.

Esto indica que la comunicación ha sido siempre para el ser humano mucho más vital de lo que se había considerado. El segundo presupuesto da cuenta de la diversidad de experiencias convencionales de las personas que al interactuar unen sus bagajes y van creando otros nuevos, así se va construyendo la realidad social, es decir, a través de las experiencias de cada individuo y de sus interacciones constantes. El último presupuesto alude al significado personal e interpersonal, el primero se define como el significado que se logra cuando una persona interactúa con otras y pone en la interacción sus experiencias exclusivas (West & Turner, 2005. p.96). En las experiencias convencionales las personas juntan estas vivencias creando nuevas realidades. Cuando dos o más personas en una experiencia convencional se ponen de acuerdo en la interpretación del otro se dice que han logrado "un significado interpersonal", aunque se advierte que este proceso no es instantáneo y puede llevar un tiempo, generalmente es más observable en grupos no muy numerosos.

Para los teóricos de la CGS las personas ordenan el significado en una interacción conversacional de forma jerárquica en donde importan seis niveles que van desde las pautas culturales, continuando con los guiones de vida (que hacen referencia al yo), pasando por los hitos, compromisos, actos del discurso para finalizar en el contenido. Estos niveles no deben entenderse de manera unidireccional, sino en una interrelación en donde los primeros que se mencionan van explicando los últimos.

a) Pautas culturales: Estas se pueden definir como imágenes muy amplias sobre el orden del mundo y las relaciones de una persona con otras (Cronem y Pearce citados por West & Tuner, 2005. p.100). Esto es observable cuando dos personas de culturas diferentes reparan en los patrones conductuales que predominan en la otra (cooperativismo, individualismo, religiosidad, etc.). Estas pautas culturales influyen en todas las personas y dependen de sus interacciones presentes y pasadas, además de sus habilidades para interpretar significados y jerarquías.

b) Guiones de vida: Éstos aluden al conjunto de hitos pasados y presentes de una persona y se relacionan con el yo, nuestras experiencias pasadas influencian nuestro presente por lo que contar con esa información es muy importante para conocer las interacciones.

c) Hitos: Se refiere a rutinas de comunicación que definen los contextos en los que actúan las personas. Los hitos son puntuados por las partes intervinientes en una interacción comunicativa y la similitud o diferencia en esta puntuación influye en las consecuencias de esta interacción. Los hitos se basan en la cultura.

d) Compromisos: Los compromisos se refieren a los acuerdos tácitos en una relación que establecen pautas y comportamientos. La existencia de un compromiso, desde la perspectiva de esta teoría, está condicionada por el conocimiento de las personas respecto a sus potencialidades y limitaciones.

e) Actos del discurso: Esto se define como las acciones que llevamos a cabo hablando e incluyen cumplidos, insultos, promesas, amenazas, afirmaciones y preguntas (Pearce citado por West & Turner, 2005. p.98). Los actos del discurso involucran a las personas que intervienen en la relación, es decir, la forma en cómo se crean los significados lo que a su vez creará los actos del discurso.

f) Contenido: Se refiere a la información que recibe la persona en una interacción, ésta se presenta como datos no procesados que incluyen movimientos, ruidos y estímulos visuales, los cuales deben ser convertidos para otorgarles significado.

3.3.3 Teoría de la disonancia cognitiva.

Esta teoría, desarrollada por la psicología, fue formulada en 1957 por Leon Festinger y se emplea en estudios sobre comunicación. Sostiene que la mente actúa como mediador entre los estímulos y respuestas, indica que la persona cuando recibe información la procesa a través de su sistema de cogniciones (la mente), organizándola de acuerdo con ideas, creencias, emociones y actitudes previamente establecidas por el sujeto. Si el estímulo recibido no encaja en su ordenamiento la persona entra en conflicto, a esto se le denomina "disonancia cognitiva". Este sentimiento de desagrado puede motivar acciones de parte del individuo para reducirlo, por ejemplo puede intentar persuadir a los demás para reducir esta disonancia cognitiva.

Presupuestos de esa teoría:

- Los seres humanos buscan coherencia en sus cogniciones
- La disonancia se crea en la inconsistencia psicológica
- La disonancia es un estado de aversión que motiva a las personas a realizar acciones con efectos mesurados.
- La disonancia motiva los esfuerzos por reducirla.

Los presupuestos de la teoría de la disonancia cognitiva son observables en la vida cotidiana, por ejemplo un fumador que conoce el riesgo de su conducta de fumar, él sabe que existen peligros ampliamente conocidos por esta práctica, no obstante, considera (Cognición) que el cigarrillo le reporta satisfacción y que además si lo dejara se sentiría irritable y tal vez ganaría peso lo que significaría

también un riesgo para su salud por lo que después considera que no lo dejará (aquí vemos una búsqueda de coherencia en sus cogniciones).

Las situaciones diarias enfrentan a la persona a disonancias normales porque no hay situaciones definidas en dos posibilidades, la diversidad de matices es cuestión normal por lo que la disonancia cognitiva también lo es, sin embargo, es necesario definir una serie de conceptos que son útiles para el estudio de fenómenos desde esta perspectiva teórica:

- Magnitud de la disonancia: Esta es directamente proporcional a la importancia que la persona da al asunto, esto determinará su grado de malestar ante la disonancia.

- La disonancia y su enfrentamiento: Se refiere a los mecanismos psicológicos de las personas para aumentar la coherencia basados en la cognición.

- Disonancia y percepción: Este concepto especifica los comportamientos y conductas necesarias para que las personas aumenten la coherencia y hace referencia a los procesos de revelación selectiva, atención selectiva, interpretación y memoria selectiva.

Los procesos que involucran a la disonancia y la percepción son de gran importancia en este enfoque por lo que son definidos a continuación:

a) La revelación selectiva: se le denomina al proceso de búsqueda de información coherente con las creencias del sujeto evitando la información contraria.

b) Atención selectiva: se refiere a la actitud de la persona de prestar atención a la información presente en el ambiente que reafirma la coherencia evitando al mismo tiempo la que la reduce.

c) Interpretación selectiva: es el proceso de interpretar información ambigua del ambiente de tal manera que la transformamos en coherente para nosotros.

d) La memoria selectiva: esta es la capacidad de recordar información coherente evitando la incoherente. Si una pareja discutiera sobre si pasar las vacaciones en un camping o en un crucero, el que quiere el camping no recordaría las características del crucero y el que prefiere el crucero tampoco recordaría mucho el camping (West & Turner, 2005. P.117)

e) Disonancia cognitiva y persuasión: Estos conceptos se desarrollaron sobre la base de una serie de experimentos de la psicología social que trabajaron la temática de la decisión como un concepto central. Las observaciones concluyeron que la disonancia se produce cuando se ha tomado una decisión importante y se reduce cuando se le otorga al que ha decidido información suficiente que reafirma su elección de todas formas la persona tiende a buscar información que reafirme su elección, más aun cuando su decisión es de carácter irrevocable.

3.3.4 Teoría del intercambio social.

Otra teoría cuyo origen se ubica en los estudio de la psicología social es la teoría del intercambio social también denominada teoría de la interdependencia o teoría de la comunicación del intercambio social. Este planteamiento aborda como principal premisa los presupuestos económicos en donde importan los costes y beneficios de la relación comunicativa. Para esta teoría la persona obtendrá el valor total de una relación restando los costes a los beneficios. Cuando los costes

superan a los beneficios la relación adquiere un signo negativo y se espera que la misma termine y viceversa. No obstante lo anterior, las relaciones sociales son muy complejas por lo que este supuesto está matizado por la intervención de variados fenómenos. En las relaciones no siempre se observan los beneficios teniendo las personas que elegir -a veces- entre alternativa de relaciones que sólo ofrecen costos, ante esta situación actúan presupuesto de "racionalidad" que señalan que las personas eligen la alternativa menos costosa, también actúa en esta elección los denominados niveles de comparación que son el "nivel de comparación propiamente dicho y el nivel de comparación de alternativas" (West & Turner, 2005. p.177), así un individuo evalúa de forma subjetiva los costes y beneficios en una relación. En esto último influyen sus consideraciones y la influencia de sus experiencias pasadas, a esto se refiere el nivel de comparación.

Cuando analizamos las relaciones de comunicación en el marco de la teoría del intercambio social recurrimos a la estructura de análisis que clasifica los intercambios en:

a) Directos

b) Productivos

c) Generalizados

a) Directos: La reciprocidad de la relación se reduce a dos personas en donde la correspondencia es inmediata o con la creencia de una retribución llegada la ocasión.

b) Productivos: Los integrantes de la relación contribuyen para obtener los mismos beneficios que se esperan obtener después de haber empeñado los mismos costes.

c) Generalizados: Se refiere a la red social, ya supera a las relaciones directas. Aquí no se espera que el beneficiario directo regrese el beneficio sino que esta expectativa le toca al grupo u orden social en donde se encuentran las personas.

3.3.5 Teoría de las dialécticas relacionales.

Esta es otra teoría que ha influenciado los estudios de la comunicación. Sostiene que las relaciones se caracterizan por un flujo constante de impulsos contradictorios avalado por las creencias incoherentes que tienen las personas en sus relaciones. Este enfoque fue desarrollado a mediados de la década de 1990 por los trabajos realizados por Leslie Baxter y Bárbara Montgomery.

Presupuesto de esta teoría:

- Las relaciones no son lineales
- La vida relacional se caracteriza por el cambio
- La contradicción es el factor fundamental de la vida relacional
- La comunicación es vital para organizar y negociar las contradicciones relacionales.

Cuando se menciona lo "no lineal de las relaciones", se refiera a que éstas oscilan en el tiempo y son influenciadas por los deseos contradictorios. El cambio indica la idea de movimiento cuantitativo y cualitativo de las contradicciones que organizan a las relaciones. Respecto al tercer supuesto, esta teoría señala la presencia de tensiones que nunca desaparecen en las relaciones, éstas se gestionan

por el individuo y su incidencia en la relación está influenciada por la habilidad de la persona en el manejo de las mismas.

Esta teoría, a diferencia de las que hemos señalado, añade un elemento central al cual se alude de manera expresa, es la comunicación. Se otorga gran importancia a las prácticas comunicativas en las contradicciones que organizan a las relaciones.

De acuerdo con esta teoría hay contradicciones principales que se presentan en las relaciones:

a) Privacidad vs. Transparencia

b) Novedad vs. Posibilidad

c) Autonomía vs. Conexión

a) Privacidad vs. Transparencia: hace directa alusión a los intercambios de información en los actos comunicativos de una relación atribuyéndole la capacidad de fortalecerla cuando la cantidad de información aumenta, no obstante, existe la necesidad de intimidad de cada individuo por lo que se observó la tención relacional entre esta necesidad y el intercambio de información.

b) Novedad vs. Posibilidad: ésta se refiere a dos contradicciones en una relación, por un lado, para que ésta se mantenga debe darse cierto nivel de estabilidad y estructura, sin embargo, la contradicción se observa cuando se presenta el concepto de monotonía. En las relaciones se lucha para que no impere la monotonía produciéndose la tensión cuando el dinamismo amenaza la estructura y la estabilidad.

c) Autonomía vs. Conexión: ésta se refiere al deseo de la persona de ser independientes pero al mismo tiempo se unen a otros en relaciones con niveles de dependencia. El conflicto se presenta cuando los intereses del grupo están en contradicción con el deseo de autonomía del sujeto.

3.3.6 Teoría del groupthink o del pensamiento grupal.

Esta teoría debe su nombre a William H. White que acuñó el concepto en 1952 en un artículo publicado en la revista Fortune, pero quién más contribuyó con sus trabajos de investigación al desarrollo de esta teoría fue Irving Janis, este autor destacó con sus estudios sobre desastres en política exterior estadounidense como lo fueron: "la imposibilidad de anticipar el ataque nipón a Pearl Harbor (1941), el desembarco de la Bahía de los cochinos (1961) y los estudios sobre el tratamiento sobre la guerra de Vietnam".

El pensamiento grupal se define como una manera de deliberar que el grupo utiliza cuando su deseo de llegar a la unanimidad sobrepasa su motivación para examinar todos los planes de acción disponibles (West & Turner, 2005. p. 218). La teoría describe lo que ocurre al interior de los grupos en donde se observan ciertos niveles de cohesión y en los que se comparten objetivos comunes. Este planteamiento señala que en muchas ocasiones la creatividad individual, la singularidad y el pensamiento autónomo se pierden en pos de un "confort de consenso", priman las intenciones de no enojar a los demás y evitar la vergüenza. El peligro que encierra el pensamiento de grupo es el de cometer errores graves al tomar decisiones que pueden ser potencialmente decisivas en condiciones de presión e irracionalidad dejando de lado observaciones individuales en pos del equilibrio grupal.

Los grupos con altos niveles de cohesión son más propensos a este fenómeno. Aunque la presencia de cohesión no conduce irrevocablemente a la

aparición de este fenómeno es necesario que se considere una serie de variables entre las cuales se pueden mencionar:

a) Falta estructural: aislamiento del grupo, falta de liderazgo parcial, falta de normas, homogeneidad social e ideología de los miembros.

b) Contexto situacional: cuando el grupo desarrolla su vida al interior de un contexto provocador en donde abundan las amenazas y dilemas morales.

Algunos indicadores que se consideran para diagnosticar la potencial aparición de este fenómeno, así como su análisis, se observan en la propuesta de Irvin Janis (1977) que los clasifica en ocho[13]:

1. Ilusión de invulnerabilidad que crea un excesivo optimismo y la asunción de altos riesgos.

2. Racionalización de las advertencias que podrían competir con el grupo de los supuestos.

3. Incuestionable creencia en la moral del grupo causando que los miembros ignoren las consecuencias de sus acciones.

4. Clasificar a los que se oponen al grupo como débiles, parciales, rencoroso, impotentes, estúpidos o toda clase de epítetos tendientes a desestimar sus observaciones.

5. Presencia de una presión grupal que obliga al individuo a aceptar la premisa establecida del grupo bajo pena al que las contradiga de ser considerado desleal.

[13] En http://en.wikipedia.org/wiki/Groupthink

6. La autocensura que se aplica a las ideas que aparentemente apartan el consenso grupal.

7. Ilusión de unanimidad entre los miembros del grupo aceptando el silencio como acuerdo.

8. Presencia de guardianes de la mente, estos son miembro del grupo que se autodefinen como protectores contra la información adversa, ellos creen que actúan en interés del grupo. La presencia de estos sectores se expresa claramente en la siguiente cita de un estudio de Irvin Janis sobre el papel del pensamiento de grupo en la decisión del presidente norteamericano Johnson de bombardear Vietnam del Norte: *Walt Rostow, asesor de la Casa Blanca, filtró inteligentemente el flujo de información entrante y utilizó su poder para mantener a los expertos disidentes alejados de la Casa Blanca. Esto tuvo el efecto buscado de impedir que el presidente y algunos de sus consejeros fuesen totalmente conscientes del grado de desafección hacia la guerra* (Janis, citado por West y Turner, 2005. P. 226)

Debido a sus consecuencias, muchas de ellas graves, los teóricos han planteado una serie de acciones para evitar o minimizar las consecuencias del pensamiento grupal entre las que destacan:

a) Los líderes deben exigir a cada miembro una función de crítica otorgando libertades para plantear objeciones.

b) El líder al distribuir una tarea no debe emitir una opinión al grupo

c) La organización debe establecer grupos independientes para trabajar en un mismo problema

d) Deben considerarse las alternativas eficaces

e) Cada miembro debe tener alguna libertad para exponer la problemática con personas de su confianza fuera del grupo

f) El grupo debe contar en algunas reuniones con expertos externos con los cuales discutir puntos de vista sobre la problemática

g) Se debe designar a un miembro que asuma el papel de abogado del diablo, este debe ir cambiando en cada reunión.

3.4 Teorías clásicas de comunicación de aplicación directa en el estudio.

3.4.1 Teoría de la estructuración.

La teoría de la estructuración fue presentada en 1979 por el sociólogo Anthony Giddens al sistematizar sus estudios sobre la influencia de las reglas en instituciones, grupos y organizaciones sociales a nivel de comportamientos en las personas que los integran. La teoría puso énfasis en cómo estas normas son variables determinantes en la comunicación entre las personas. Este trabajo fue complementado con los estudios de Marshall Scott, David Said Bol y Robert Mc Phee durante la segunda mitad de la década de 1980 y comienzos de la de 1990. Giddens se orientó especialmente al estudio de los grupos en tópicos como: la toma de decisiones, análisis de estructuras subyacentes, reglas y recursos para comunicar, reglas personales de sus miembros, ajustes del grupo a nuevas necesidades comunicacionales entre otros.

Los teóricos de la estructuración creen que las normas y reglas en las organizaciones por una parte limitan nuestro comportamiento pero por otro nos entregan las pautas para interactuar, a su vez sostienen que estas pueden ser explícitas o tácitas. Las organizaciones van definiendo sus formas de trato, como comunicarse dentro del ambiente de éstas. Los estudios de la estructuración se

enfocaron a las formas de establecer reglas para tratar a los superiores jerárquicos, interacciones cara a cara y los medios utilizados en las comunicaciones como lo son el teléfono o las videoconferencias. La clave para el estudio de los fenómenos sociales desde esta perspectiva teórica es la comprensión de los conceptos de base, el primero de ellos es "sistema social y el segundo estructura":

1. Sistema social: Para Anthony Giddens esto tiene dos acepciones principales, la primera y la más común, es la de asociación o interacción y la otra es la que alude a la sociedad como unidad cuyos límites la deslindan de otras sociedades que la circundan (Giddens, 1995. p.194). Giddens fue claro al señalar que ya no son muchos los que emplean analogía biológica para el estudio de la sociedad por lo que no empleo las clásicas formas de definir a la sociedad desde la teoría de sistemas. Este autor definió a los sistemas sociales como aquellos que resaltan en bajorrelieve desde un fondo de un espectro de otras relaciones sistemáticas en las que están insertas. Ellas resaltan porqué principios estructurales definidos concurren a producir un conglomerado de instituciones globales especificables por un tiempo y un espacio. Ese conglomerado es el rasgo identitario primero y fundamental de una sociedad (Giddens, 1995.p.195).

Guiddens no se quedó en la definición de sistema social, sino que lo complementa para su mejor comprensión con elementos conceptuales:

a) El sistema social se asocia a una sede o territorio específico sin que se entienda como áreas fijas. Giddens explica mejor esto cuando entiende por sistema social a las sociedades nómadas.

b) La existencia de un cuerpo normológico que otorgue legitimidad en la ocupación de la sede.

c) Existencia de sentimientos de identidad común, aunque éstos sean negativos.

La teoría de la estructuración insiste en que la definición de sistema social posee elemento para determinarla pero dice que no se pueden establecer límites estrictos en esta definición. Este enfoque señala que sistema social es un concepto problemático en lo que a definiciones, espacio y tiempo se refiere.

2. Estructura: Se presenta como algo externo a la acción humana, una fuente de restricción impuesta a la libre iniciativa del sujeto independientemente constituido (Giddens, 1995. P.53).

La definición que otorga Giddens al concepto de estructura está determinada por el sistema social y alude a las reglas que mantienen y guían a las personas que integran estos sistemas.

Presupuestos básicos de la teoría de la estructuración:

- Los grupos y las organizaciones se producen y se reproducen mediante el uso de reglas y recursos.

- Las reglas de comunicación son medio y consecuencia para las interacciones.

- Las estructuras de poder están presentes en las organizaciones y en el proceso de toma de decisiones. Estas nos facilitan información sobre cómo alcanzar mejor nuestros fines.

La forma como un grupo u organización se comunica está muy influenciada por su pasado. La experiencia va determinando en la estructura y determina cuáles

reglas y recursos se van adoptando, manteniendo y reemplazando, incluso intervienen en la jerarquización de esa estructura, es decir, la importancia que unas reglas tienen sobre otras. Las formas que tiene un grupo de comunicarse están influenciadas por lo que las estructuras regulan, dirigen e imponen. Otro importante presupuesto que aborda esta teoría es la influencia del poder pero no lo considera como un conflicto activo, aunque no desconoce su propiedad coercitiva, se refiere al poder como la capacidad de alcanzar resultados (Giddens, 1995 .p.283). La presencia de una estructura en la que se observa el poder es importante para explicar varios fenómenos relacionados con procesos de reproducción social, pero no sólo eso, una serie de factores intervienen para definir las características del poder. Es cierto que todos tenemos algún grado de poder, también es verdad que algunos poseen más poder que otros y esto se debe a las características del grupo o institución en la cual se ejerce el poder. El tamaño del grupo al que se pertenece, aunque no de forma exclusiva, tiene gran influencia en el grado de poder que se ejerce. Al interior de la institución en donde hay poder se detectan conductas de autoridad que intervienen en las formas comunicativas de las personas, éstas incluyen retención y control de información o conocimiento.

Otro elemento, además de la influencia del poder en las organizaciones, tiene relación con la disponibilidad tecnológica con que cuenta la sociedad, a este respecto Giddens añade que la difusión de información almacenada se ve influida, desde luego, por la tecnología de que se disponga para su reproducción. La existencia de una imprenta mecanizada, por ejemplo, condiciona las modalidades de información de que se dispone y las personas capaces de usarlas. Además, el carácter del medio de información -como lo destacó consistentemente McLuhan, aquel profeta hoy olvidado- influye directamente sobre la naturaleza de las relaciones sociales que él contribuye a organizar (Giddens, 1995. P.228).

Elementos de la teoría de la estructuración:

Los principales elementos de categoría son la agencia y la reflexión, dualidad de la estructura e integración social:

1. Agencia y reflexión: Se refiere al comportamiento humano que se desarrolla en acuerdo a las normas en los contextos en los que se desarrollan las interacciones. El concepto agente se emplea para referirse a las personas que ejecutan estos comportamientos. La reflexión es la capacidad de las personas de controlar sus acciones y comportamientos para lo cual cobra relevancia lo relativo a sus experiencias y reglas pasadas.

El proceso de agencia y reflexión se observa en organizaciones y grupos en la que sus miembros poseen la capacidad de explicar las razones de su comportamiento así como la capacidad de identificar sus objetivos (West & Turner, 2005.p.177). West y Turner señalan que está conciencia se traduce en dos niveles distintos, el primero denominado "conciencia discursiva", es la capacidad de las personas de presentar un pensamiento en un lenguaje susceptible de ser socializado; y una "conciencia práctica", que hace alusión a las acciones que no se pueden presentar con palabras.

2. Dualidad de la estructura: Se refiere a dos situaciones dependientes: la primera es la dependencia hacia las reglas de los miembros de una organización o grupo en relación con los comportamientos que seguirán para comunicarse, y el hecho dual que alude a la continuidad o alteración de una regla por el individuo que afectará las interacciones comunicativas.

La explicación más clara a este principio se encuentra en la diferenciación que se establece al analizar las diferencias entre reglas y recursos, siendo las

primeras las rutinas o reglas a seguir de un grupo para alcanzar sus objetivos (West & Turner, 2005.p.240). Los recursos aluden a la influencia que los individuos de este grupo poseen para hacer que los miembros inicien o no acciones para un cambio, éstas a su vez, se clasifican en dos tipos: los recursos asignados y los de autoridad.

- Los recursos asignados: aluden a las acciones que el grupo está dispuesto a asumir para llevar a cabo sus objetivos.

- Los recursos de autoridad: se refiere a la capacidad de influir en otros

Como se observa, esta teoría le otorga un importante papel a los recursos de autoridad, especialmente al concepto de poder y la forma en que éste influye en las interacciones comunicativas al interior de las organizaciones y grupos. El concepto de poder fue estudiado más en detalle por los psicólogos sociales John French y Bertan Raven en un estudio realizado en 1959 mediante el cual establecieron las "cinco bases del poder" que se exponen como categorías relacionadas a los recursos que emplean los que ocupan posiciones de poder.

Las cinco bases del poder:

- Poder legítimo: Confiere a quien le ejerce una autoridad formal delegada basada en una posición o título que otorga el derecho de ejercer influencia. Este poder está relacionado con las creencias que tienen las personas en relación con quien ejerce la autoridad en una organización, grupo, familia o sociedad.

- Poder de referencia: Se refiere a la persona que ejerce poder. Se relaciona con las habilidades comunicativas, carisma,

personalidad, estilo de vida, etc. que inspira en los demás sentimientos de respeto, confianza y lealtad.

Variados estudios usaron como base la investigación de French y Raven destacando la influencia cultural en el ejercicio del poder de referencia[14], observaron que en las organizaciones norteamericanas y francesas este poder se ejerce sobre la base de una cultura igualitaria en donde los que ejercen el poder no ostentan simbología relacionada (no utilizan automóviles lujosos, vestimenta formal, demostraciones de títulos universitarios, etc.) mientras que en culturas latinoamericanas jerarquizadas es a la inversa, resaltan las simbologías.

- Poder experto: El poder se ejerce por el conocimiento o experticia profesional. A diferencia de los otros poderes este es más limitado por qué se ejerce en relación con las necesidades que tiene la sociedad en relación con este experto, no obstante, involucra una gran inversión de esfuerzo por parte de quien detenta este poder. El que posee poder experto debe estar permanentemente demostrando sus habilidades o pericias para mantener su grado de influencia.

- Poder de recompensa: Se vincula a la capacidad de la persona que ejerce el poder y las percepciones de quienes están bajo él de que la persona puede otorgar recompensas que se traducen en beneficios en forma de alabanzas, tiempo libre, recompensas materiales, por mencionar sólo algunas.

- Poder de coacción: Se basa en el miedo que, en último término, asegura la efectividad de este poder[15]. Este miedo a su vez, se fundamenta en la creencia de quienes están sometidos a este poder

[14] En French y Raven en http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/5171-teoria-del-poder-social-de-french-y-raven.html
[15] En http://es.wikipedia.org/wiki/Poder

de la capacidad de aplicar castigos por parte de quienes los ostentan.

La importancia del tiempo y espacio en la teoría de la estructuración:

Estos dos conceptos son de suma importancia para el correcto empleo orientativo de la teoría de la estructuración en investigaciones empíricas, la comunicación -desde la perspectiva de este planteamiento- sucede en un tiempo y espacio determinado cuya influencia debe observarse en relación con las motivaciones que la originan. Las estructuras que influyen en las interacciones deben ser estudiadas en consideración a las experiencias y expectativas de los individuos participantes. El espacio se emplea como un elemento contextual que tiene diferentes significados para los actores implicados ayudándolos a establecer la visión de su posición en la sociedad. De lo anterior se desprenden, por ejemplo, los canales comunicativos que adoptan instituciones que no son producto de situaciones puntuales que las hayan generado, sino de una serie de experiencias que dan lugar a una historia necesaria de analizar.

Sumado a la necesidad de conocer el tiempo y espacio que afecta las estructuras de las sociedades se deben observar las dinámicas de interacción comunicativa en relación con sus reglas y recursos. En esta labor será necesaria la utilización del concepto de integración social, concepto que alude a las interacciones comunicativas entre las personas presentes en una interacción (West y Turner, 2005. p. 242), a los procesos de familiarización en donde juegan un importante papel las experiencias previas. La integración social se define por las experiencias previas. Se comprende que los individuos que recién se conocen tendrán limitado conocimiento mutuo obligándolos a dilatar el proceso de familiarización, por el contrario, se observará que las interacciones comunicativas de aquellas personas que ya poseen mayor conocimiento serán mucho más fáciles de observar en sus estructuras generadas por interacciones pasadas, no obstante,

estas formas de relación no son estáticos esquemas, por el contrario, van cambiando a medida que los miembros van interactuando y evolucionando.

3.4.2 La Teoría del Medio.

Esta teoría comenzó a desarrollarse en la década de 1960, ha tenido importantes repercusiones hasta la actualidad siendo su máximo representante el educador y filósofo canadiense Herbert Marshall McLuhan (1911-1980) conocido entre otras cosas por ser uno de los visionarios de la actual sociedad de la información y a quien se señala como el que acuñó el término de "aldea global"[16].

McLuhan escribió una serie de libros en los que trato la influencia de los medios tecnológicos de comunicación en los miembros que componen la cultura. Describió la relación simbiótica que existe entre las personas y la tecnología, aunque este autor escribió respecto a los relojes, radios, teléfonos, películas, los juegos y carreteras -sin duda muchos de estos puede que hoy en día no sean considerados como cuestiones tecnológicas- su enfoque aún se emplea como base teórica para el análisis de la considerada "relación simbiótica" entre las personas y los medios tecnológicos de comunicación. Este autor no alcanzó a incorporar la influencia de Internet en la sociedad, pero su obra fue actualizada por su hijo en la que se incluye el efecto del ordenador en las interacciones comunicativas.

En su planteamiento McLuhan pone de relieve la existencia de una fuerte relación entre el individuo y su cultura. La vinculación científica entre estos dos fenómenos también fue desarrollado por estudios en el campo de la psicología social que dedicaron importantes esfuerzos como los de Stoetzet (Gamelari, 1981 p.67) a observar la estructuración de los procesos perceptivos en relación con variables geográficas y períodos cronológicos. Esta relación entre percepción y cultura resulta muy útil para determinar las áreas sensibles para estudiar fenómenos comunicacionales en contextos determinados. Este enfoque es útil

[16] En http://es.wikipedia.org/wiki/Marshall_McLuhan

cuando se investigan las experiencias sensoriales de las personas que se expresan en su lenguaje, interesa conocer la forma como ellos codifican la cultura en la que viven, el modo que poseen las personas de observar su entorno como algo natural. En este punto los investigadores encuentran la raíz de todas las intolerancias políticas, religiosas, culturales, ideológicas y prácticas (Poper citado por Gamelari, 1981. p.68).

Las personas observan el mundo con naturalidad porque están inmersas la mayor parte de sus vidas en un solo ambiente cultural, situación por la cual la mayor parte de sus percepciones están condicionadas por estas experiencias. Esto origina otros fenómenos ampliamente estudiados por la antropología como lo es el etnocentrismo.

Es en esta relación circular, persona-cultura, donde McLuhan centró sus reflexiones y propuestas, las articuló señalando que hay una influencia que interviene como parte activa en esta simbiosis. Los medios de comunicación que las personas emplean dentro de una cultura determinada contribuyen, a su vez, a modelar esta cultura. Los individuos influenciados por los "nuevos medios tecnológicos" perciben una revolución en sus sentidos, las personas se identifican obsesivamente con las tecnologías, especialmente cuando son nuevas (Colina, 2005, p.4). Esta perspectiva relacional entre cultura, medio e individuo, adquiere su máxima representación en la frase "el medio es el mensaje", nombre que McLuhan y Fiore otorgaron a un libro en el que se exponen la influencia de los medios sobre la cultura y las personas que la comparten. En el libro "El medio es el mensaje" queda claro que para estudiar todo cambio social y cultural en determinado contexto se requiere la observación de los medios de comunicación que se emplean.

En la teoría del medio también se sostiene que los medios son extensiones de nosotros mismos, es decir, lo que genera nuestros impulsos transformadores sobre la naturaleza para la construcción de nuevos medios tecnológicos es el

conocimiento de nuestras limitaciones. Instrumentos de percusión nos permitieron desde tiempos remotos comunicarnos más allá de lo que nuestra voz soportaba, pictogramas y otras marcas posibilitaron transmitir información sin estar presentes y así sucesivamente hasta generar soportes que facilitaron la comunicación instantánea a través de todo el globo, con lo cual, y de acuerdo con la línea interpretativa de este enfoque, el ordenador sería la prolongación de nuestro sistema nervioso central.

Los principales presupuestos de la teoría de los medios son los siguientes:

1. Los actos de la sociedad están orientados por los medios de comunicación que esta misma emplea.

2. Los medios de comunicación influyen en la forma como revelamos nuestras experiencias e influyen en nuestra percepción entre ambiente y cultura.

3. Los medios de comunicación ponen al mundo en contacto.

1. En relación con el presupuesto número uno, la teoría del medio señala que los medios de comunicación están presentes en todas las actividades que desarrolla la persona en sociedad. Cuando en este planteamiento teórico se alude a los medios de comunicación, no sólo se está aludiendo a los tradicionales (prensa, radio, TV) sino que también a una serie de medios como lo son la vestimenta, el dinero, el juego, las carreteras, etc. considerados como medios tecnológicos, aun cuando en la actualidad muchos de ellos no son considerados tecnologías (West y Turner, 2005, p. 382).

Es interesante resaltar algunas observaciones señaladas por McLuhan respecto a lo que él consideraba como medios de comunicación. La ropa es una

extensión de la piel que contribuye a almacenar y canalizar la energía (McLuhan, 2009. p.135), pero también le atribuye características del medio para comunicar posición social: *…el sistema feudal había empujado a las clases altas a vestirse como hablaban, con un estilo cortesano totalmente distinto del pueblo llano. Se confirmó a la vestimenta y al habla un grado de esplendor y una riqueza de textura que llegarían a eliminar por completo la alfabetización universal y la producción en masa* (McLuhan, 2009. p.136)

Al dinero se refiere como un producto, un recurso natural, imagen corporativa. Permite a la persona trasladarse a distintas partes del globo para comunicarse con otras sociedades y culturas. McLuhan consideró al dinero como el medio que permite la comunicación de diversos grupos como los son agricultores, ingenieros, albañiles, médicos, etc. (West y Turner, 2005.p.384)

Aun cuando -como hemos dicho- McLuhan murió antes de que se popularizara la aldea global con la difusión del ordenador e Internet, es posible encontrar en su teoría importantes orientaciones para interpretar al ordenador y las comunicaciones por la Red como extensiones de nuestro sistema nervioso central y analizar con esta perspectiva sus influencias en las culturas y sociedades en donde se pretenda observar su influencia como medio tecnológico de comunicación.

2. En relación con el segundo presupuesto en el que se afirma que la comunicación influye en la forma como ordenamos nuestras experiencias e influye en la percepción que tenemos de nuestro ambiente cultural, McLuhan insistió a través de toda su obra en la influencia que los medios ejercen en nuestro comportamiento y como lo expresamos a través del lenguaje, es decir, la cultura en la que vivimos y su transformación está fuertemente influenciada por los medios. Los fenómenos relacionados con este presupuesto son posibles de observar en estudios comunicacionales y de psicología

social, cuando se analiza el discurso de los periódicos y también en los contenidos televisivos cuando se tratan temáticas contingentes. Si, por ejemplo, constantemente estamos recibiendo información de lo peligroso que está nuestro entorno por el aumento de los crímenes violentos, esto no afecta sólo a la opinión pública, sino también nuestra propia conducta se influencia por esta información, veremos que nuestra sensación de seguridad es afectada, notaremos que cada vez más las conversaciones con la familia y amigos se van tratando temas relacionados a esta situación de inseguridad. Con el tiempo es posible que estuviéramos dispuestos a adquirir una posición más dura frente al tratamiento de la seguridad, exigiremos más medidas y así sucesivamente. Todo esto parte de la influencia de un medio de comunicación que paulatinamente va interviniendo en la adopción de pautas culturales diferentes. El problema surge cuando no nos percatamos de lo que está influenciando nuestra conducta. McLuhan va más allá cuando nos advierte de que una falta de reflexión relativa a este aspecto favorece la intervención dócil y subliminal de los medios de comunicación en nuestra conducta convirtiéndose en cárceles sin muros que resultan peligrosos para la humanidad porque atribuye a los medios la capacidad de ser armas poderosas para destrozar otros medios y grupos (McLuhan, 2009 p. 41). No obstante, la teoría del medio ofrece algunas orientaciones a considerar cuando se pretende analizar la influencia de los medios en la comunicación. Además de la mencionada actitud reflexiva, McLuhan otorga gran importancia al artista como depositario de cualidades extraordinarias que le permiten darse cuenta de las influencias de los medios en la conducta invistiéndolo de una especie de papel de informante clave por poseer la facultad de plena conciencia (McLuhan & McLuna, 2009, pp. 285-316) y ser -según él- una persona única que puede toparse impunemente con la tecnología y mantenerse en un estado de equilibrio entre el poder de las técnicas de comunicación y la capacidad de reacción del

individuo, reacción que le permitiría no ser objeto sino sujeto ante los medios de comunicación (McLuhan, 2009. p.39).

3. En relación con el último presupuesto de importancia en este enfoque teórico que dice relación con la facultad que tienen los medios de poner al mundo en contacto, McLuhan se sitúa como un heraldo que 40 años antes que ocurriera profetizaba el desarrollo de los medios de comunicación que pondrían en contacto variadas culturas a través del globo y lo convertirían en su hoy famosa expresión de "aldea global", concepto que, a nivel de la comunicación, es demostrable hoy en día. El hombre, en la actualidad, vive en esta aldea gracias a los adelantos tecnológicos en los medios de comunicación que producen transformaciones culturales por la sensibilidad global que éstos generan en donde mucha información, especialmente a través de Internet, carece de secretos.

Como hemos mencionado, en esta teoría se plantea que los medios son extensiones del ser humano, así como la vestimenta es la extensión de nuestra piel, el automóvil de nuestros pies y así sucesivamente hasta llegar a la computadora como la extensión de nuestro sistema nervioso central, también es posible considerar a las comunicaciones globales impulsadas por la electrónica como la proyección de la conciencia humana (McLuhan & Powers, 1990. p.13)

La historia de los medios de comunicación:

La teoría del medio da gran importancia a la evolución histórica de los medios de comunicación y se interesa por la influencia de estos en la organización de la sociedad, así reconoce cuatro periodos que van desde una era pre literaria o tribal para proseguir con una era de las letras de aquí continuamos con este orden lineal para llegar a la era de Gutemberg o de la imprenta, finalmente, se reconoce

una era electrónica. Cada una de estas posee diferentes características e influencias en la sociedad que conviene abordar para comprender mejor este planteamiento:

a) La era pre literaria o tribal: En esta las personas vivían en un espacio acústico. Lo que se escuchaba era lo que se creía, los sentidos como el olfato, el gusto y principalmente la audición, determinaban las interacciones comunicativas.

b) La era de las letras: En esta era lo que prevaleció fue el sentido de la visión, ésta era visual, se forjó con la introducción del alfabeto. Para McLuhan la introducción del alfabeto hizo trizas al hombre tribal en el sentido que estos nuevos medios desplazan a los anteriores en influencia para la organización de la sociedad. En esta era se pasa de un orden establecido sobre la base de la comunicación hablada hasta uno escrito en donde el manejo del alfabeto marco una posición privilegiada en la estructura social. Otros fenómenos relacionados a esta fueron la transformación de una sociedad centrada en las relaciones comunicativas a una más individualista debido a que las personas podían obtener la información directamente de los escritos, sin necesidad de las relaciones cara a cara (West & Turner, 2005. pp.386-387).

c) La era Gutemberg o de la imprenta: Esta marca la era de la impresión y el comienzo de la revolución industrial. Para McLuhan la movilidad del libro comenzó una verdadera revolución, afirmó que fue la primera máquina de enseñar (West & Turner, 2005. p.387), y no es de extrañar porque a pesar de que los escribas podían escribir en madera, piedra, papiro, etc. no fue hasta la invención de la imprenta cuando se pudo multiplicar en gran cantidad y con rapidez obras completas. El libro es, hasta nuestros días, una importante herramienta del proceso de enseñanza y aprendizaje que aun cuando los soportes electrónicos

ofrecen formas electrónicas para leer las obras, los libros continúan siendo el medio principal para difundir el conocimiento escrito.

d) La era electrónica: Las comunicaciones actuales, a lo que este autor denomina como era electrónica, es a lo que se caracteriza por la utilización de artefactos electrónicos como la radio, televisión, máquinas de escribir, telégrafo, teléfono, etc. sin abordar el ordenador y las comunicaciones a través de él, pero McLuhan señala que los medios electrónicos provocan que las personas retornen a una dependencia del ambiente acústico, es decir, tal como sucedía en la era tribal, las personas vuelven a escuchar a otros y a hablar en las comunicaciones pero no exactamente como en la época tribal, las personas ahora hablan y escuchan a través de los artefactos, cuestión esta última que se refleja mejor en el hecho aclarado por este autor en donde señala que los medios son extensiones de nuestros sentidos. Las personas en la era electrónica hablan a través del contestador del teléfono, la radio, la televisión y a través del e-mail, los chat, el blog, videoconferencias, etc. poniendo al oído y la visión en el centro de las comunicaciones.

El medio es el mensaje:

Cuando McLuhan se dio a conocer en la década de 1960 por sus observaciones sobre la televisión se pensó que promovía el fin del libro en pro de la televisión, sin embargo, a lo que se refería era al potencial de la televisión como medio de comunicación que requería de una reflexión. McLuhan observó a los medios, especialmente los de la era electrónica, como agentes de posibilidad antes que de conciencia, es aquí donde cobra fuerza las dos premisas que estableció Lewis Laphan (Citado por Gordon, 1998.p.57) sobre el pensamiento de McLuhan: 1) somos lo que vemos y 2) formamos nuestras herramientas y luego éstas nos forman.

A lo que Laphan se refería es al énfasis que McLuhan siempre daba a través de sus escritos a la necesidad de reflexionar sobre lo que es el medio y lo que es el mensaje, dado que, incluso en nuestros días, el mensaje tiene una connotación que no va más allá de un contenido o información sin considerar una de sus características más importantes que es su capacidad para modificar el curso y funcionamiento de las relaciones y actividades humanas. McLuhan consideró al "mensaje de un medio como todo cambio de escala, ritmo o pautas que ese medio provoca en las sociedades o culturas" (Gordon, 1998.p.59), relación en la cual las personas no son conscientes del medio que adoptan para recibir los mensajes, siendo los contenidos del mensaje los que acaparan toda nuestra atención y por lo tanto nuestro estado consciente. Para esta teoría no prestamos la debida atención respecto a los medios ni reparamos en la forma en que éstos nos reducen, a como éstos nos embelesan, a la forma como los "masajean" las nuevas tecnologías (West & Turner, 2005.p.388). Esto último ha sido mencionado anteriormente en el trabajo realizado por Serna y Perales (Citados por Zubero, 1996.p.27) en el que se pudo establecer una tipología de contenido inmerso en los mensajes ofrecidos por los medios escritos donde queda en evidencia la falta de reflexión en torno a los discursos tecnológicos dado que en todos ellos se encuentran bondades, potencialidades y características positivas de las TIC sin hacer referencia a sus defectos, carencias y perjuicios. En palabras de McLuhan, estos medios masajean a las masas formando parte del mensaje que se expresa (Citado por West & Turner, 2005. p.388).

Medios calientes y fríos:

McLuhan estableció una forma unificada y sistemática de diferenciar los medios en relación con la influencia que ellos generan en la perspectiva de las personas, los clasificó en medios calientes y fríos:

- Medios calientes: En estos clasificó a la radio, la fotografía, las películas, los libros y las clases, señalando que estas exigen poco

al que escucha, mira o lee. Los medios calientes extienden un único sentido en alta definición, señalando que esta última es una manera de ser, rebosante de información. Éstos medios no permiten a las personas completar la información, cuando estamos frente a un libro lo leemos con detención, captamos su mensaje, no requiere interacción comunicativa de nuestra parte, es lo que McLuhan calificó como "bajo en participación" (McLuhan, 2009. pp.43-44).

- Medios fríos: En ésta se agrupan la televisión, caricaturas, teléfono, seminarios y las conversaciones. Poseen las características contrarias a los medios calientes y se caracterizan por requerir más de las personas que los utilizan o participan en ellos. De esta forma, el habla es un medio frío de baja definición por lo poco que da y lo mucho que debe completar el oyente (McLuhan, 2009. p.43). En estos medios las personas necesariamente deben involucrarse más en sus interacciones para que se desarrollen los procesos comunicativos comprometiéndose con un alto esfuerzo sensorial. Cuando conversamos o leemos un cómic debemos interpretar el sentido y contexto de palabras e imágenes, por esto son medios fríos.

Es importante considerar las observaciones hechas por West y Turner (2005. p.390) relativas a la evolución que han tenido los medios en cuanto a la forma de transmitir información, así por ejemplo la radio en la actualidad incluye programas de debate y la TV se ha influenciado de la era digital lo que requiere afinar nuestras consideraciones al observar estos medios en la actualidad, especialmente cuando abordamos la influencia de Internet y el ordenador en los contextos culturales que estudiamos utilizando el enfoque de esta teoría.

McLuhan, como hemos visto, abordó la electrónica en sus trabajos y más específicamente la automatización y los artefactos electrónicos. La muerte de este

autor acaecida en 1980 no le permitió exponer sus reflexiones en torno al ordenador e Internet cuestión que fue resuelta por el trabajo posterior de su hijo Eric McLuhan quien en 1988 publico una ampliación de la teoría del medio que incluyó la exposición de los fenómenos observados en nuestros días que se denominó “las leyes de los medios”.

Las leyes de los medios:

Esta extensión de la teoría del medio está centrada en cuatro preguntas que requieren ser reflexionadas cuando analizamos los medios:

- ¿Qué refuerzan los medios?
- ¿Qué es lo que los medios vuelven obsoleto?
- ¿Qué recuperan los medios?
- ¿En qué se convierten los medios?

Estas interrogantes encierran la necesidad de una profunda reflexión en torno a la dependencia humana de los artefactos que crea y en los cuales se basa la civilización. McLuhan y McLuhan en las leyes de los medios pretenden otorgar herramientas reflexivas que permitan superar lo que denominan “ingenuidad técnica” del hombre en cuanto a la utilización de sus propios artefactos, lo que se observa, por ejemplo, en la creación de artefactos bélicos. El hombre primitivo para defenderse, cazar o hacer la guerra dependía de sus extensiones biológicas para llevar a cabo sus objetivos por lo que podía fiarse, o no, de su fuerza o rapidez, era consciente de sus acciones en todo momento ya que de ello dependía su supervivencia. En contra, el hombre contemporáneo creó artefactos, por ejemplo, para emplearlos en la guerra, muchos de éstos son operados a distancia lo que parece eximir al usuario de responsabilidad (McLuhan, 2009.pp.287-288).

Hay dos citas que reflejan a plenitud lo que se expresa en torno a esta relación que posee el ser humano con los artefactos que crea: *Es obviamente cierto que la mayoría de los pilotos de bombarderos no son ni mejores ni peores que otras personas. La mayoría de ellos, si son conminados a rociar con gasolina a un bebé de tres años y a prenderle fuego, desobedecerán esa orden. Pero si cogemos a un hombre de bien y lo ponemos a pilotar un avión, unos cientos de metros por encima de un pueblo, y le ordenamos que deje caer explosivos y napalm sobre los niños, mujeres y hombres que habiten allí abajo, lo hará sin compunción, e infligirá el mayor dolor y sufrimiento a todos ellos. La distancia entre él y la gente a la que está bombardeando hace que éstos se conviertan en un objetivo impersonal, ya no humano, con el cual él mismo no puede identificarse como tal* (McLuhan, 2009.p.288).

Pero lo expuesto no sólo hace referencia a la tecnología bélica, también es extensible a todas las tecnologías en las que se incluyen las utilizadas en las comunicaciones y es en esta parte en donde cobra relevancia para nosotros esta extensión de la teoría del medio. Los artefactos de comunicación nos van afectando, el problema surge cuando se constata que la mayoría de estos efectos son subliminales por lo que para observarlos McLuhan y McLuhan proponen reflexionar en torno a las cuatro preguntas iníciales. Estas preguntas no se basan en una mera conceptualización, sino que se inspiran en la empírea y son válidas para observar la acción y los efectos de cualquier instrumento humano. Hardware y software son alcanzados por estas interrogantes y son adaptados para el análisis de Internet en los contextos culturales seleccionados en nuestra investigación.

1. ¿Qué refuerzan los medios?

Esta pregunta se puede aplicar a una serie de cuestiones que van desde una papelera hasta las comunicaciones a través de Internet. Su énfasis está en lo que extiende, hace posible o intensifica el medio, por ejemplo la radio llevó la voz a lugares lejanos, el automóvil permitió a las personas llegar más lejos y más

rápido, la televisión llevó sonido e imagen por el mundo e Internet tiene la capacidad de reforzar sentidos como la vista y el oído (West & Turner, 2005.p.391). A Internet se le atribuyen una serie de aspectos positivos y negativos que van desde el acceso a información, el acento en la diferenciación de clases en relación con el acceso y la calidad de su servicio (inforicos e infopobres), la descentralización del ejercicio del poder cuando se le fomenta como herramienta de la participación política electrónica, etc.

2. ¿Qué es lo que los medios vuelven obsoleto?

Esta pregunta se refiere a lo que los nuevos medios dejan fuera por viejo. Por ejemplo, el dinero hizo obsoleto al trueque. El ordenador conectado a internet va acelerando las comunicaciones y dejando obsoletas las cartas en papel, incluso el propio concepto de local se va transformando en obsoleto por el concepto de globalidad, algunos pueblos inaccesibles de África están accesibles ahora por Internet. La red está afectando principalmente a los pequeños medios más que a los grandes obligando a transformar muchas acciones lo que produce obsolescencia. Será objetivo de la observación científica comprobar si las formas de diálogo cara a cara se están volviendo obsoletas por el avance de las comunicaciones a través de Internet, especialmente en contextos donde estas formas de comunicación eran (o son) la forma predominante de las comunicaciones en esa cultura.

3. ¿Qué recuperan los medios?

Esta interrogante es opuesta a la anterior, aquí lo interesante es conocer las cuestiones que se rescatan del pasado, lo que las acciones y servicios retoman de antaño. La recuperación del medio es mejor observada cuando se analiza la evolución histórica de los medios, por ejemplo la televisión recuperó la importancia de la imagen en la comunicación cara a cara de la época tribal que fue desplazada por la radio, así también Internet recupera la interacción en grupo a

través de los chats y se piensa que puede hacer resurgir las interacciones comunicativas con fines político-participativos.

Es importante tener presente que un aspecto en las interacciones comunicativas que se haya recuperado no significa que se aplica tal como se hacía en el pasado, es decir, la TV recuperó la necesidad de interactuar cara a cara pero ya no en forma directa. En la mayoría de las recuperaciones existe la presencia de un instrumento tecnológico mediador. Internet revive las comunicaciones en grupo pero de una forma virtual, por así decirlo, a través del ordenador, pero de todas formas permite el "contacto"[17].

4. ¿En qué se convierten los medios?

Esta ley se refiere a la reconversión de un nuevo medio que es llevado al límite de sus potencialidades. Si aplicamos esta ley a Internet podemos decir que la Red ofrece la posibilidad de reunir a muchas personas de manera virtual poniendo a muchos en contacto para realizar actividades en conjunto, pero también puede convertirse en un medio de aislar a las personas que seducidas por el potencial visual y auditivo de Internet opten por realizar acciones individuales la mayor parte del tiempo, esto no refuerza conductas consideradas valores sociales positivos por la cultura en la que las personas viven (como podrían ser el asociativismo y la participación en asuntos de interés comunitario), es decir, Internet ofrece una amplitud de posibilidades que están dadas por sus usos reales y potenciales, individuales y grupales.

[17] Por contacto se entiende una frontera de cambio y de proceso, cuestión que es la base de toda comunicación humana. En esta explicación de lo que se entiende por contacto existe una distinción entre un contacto basado en el espacio y la razón que posee una apariencia uniforme, conectada y estable y, por otro lado, un contacto a través de estructuras de información, simultáneas, discontinuas y dinámicas.

Tabla 5. Resumen de las leyes de los medios

Leyes de los medios	*Descripción*
Refuerzo	¿Qué refuerzan o amplían los medios?
Obsolescencia	¿Qué dejan obsoleto los medios?
Recuperación	¿Qué recuperan del pasado los medios?
Reconversión	Cuando son llevados a sus límites, ¿Quéreconvierten los medios?

Fuente: West y Turner (2005, p.392)

Durante todo el desarrollo de las leyes de los medios se pone énfasis en el cuidado que se debe tener cuando se observa la evolución de un artefacto comunicativo y los efectos en el ambiente cultural, no debe considerarse a las leyes como una propuesta secuencial, sino por el contrario, se deben considerar como simultáneas, complementarias (McLuhan & McLuhan, 2009 .p.290). Lo anterior planteó una crítica directa a los estudios de los medios que se habían realizado hasta entonces señalando que sólo utilizaban la extensión y obsolescencia como base en las reflexiones arrojadas.

Las leyes de los medios pretenden llamar la atención en relación con los vínculos existentes entre procesos, percepciones y entornos en donde se desarrollan los procesos comunicativos poniendo énfasis en los medios presentes, sus dinámicas, actuaciones, regulaciones e interrelación. Por medio de la suma de observaciones científicas y experiencias se formularon las cuatro interrogantes centrales en esta extensión teórica. La pretensión de la ley de los medios es la de ser una herramienta para la investigación de fenómenos comunicativos así como también de ser base para la predicción, por ejemplo, “de si se producirán repercusiones o revisiones de determinadas formas en el futuro”, indagando en lo que McLuhan y McLuhan denominan “nuestra segunda naturaleza” constituida enteramente de nuestras extensiones y artefactos cuyas etimologías pueden hallarse en nuestra “primera naturaleza” que es el cuerpo en estado salvaje

(McLuhan & McLuhan, 2009 .p.306). Considerando estas premisas cobra sentido la afirmación de que nuestros ordenadores extienden nuestro sistema nervioso. La tecnología -segunda naturaleza- recapitula la primera naturaleza en formas nuevas; es decir, la traduce de una naturaleza a la otra; el usuario es el contenido y el emisor; la tecnología, como extensión/emisión, es el lenguaje (McLuhan & McLuhan, 2009 .p.308).

La utilización de las leyes de los medios supone la intención de descubrir cualidades ocultas o no observadas de nuestra tecnología y cultura que actúan "fenomenológicamente" (McLuhan & McLuhan, 2009 .p.316). Los autores de esta extensión son claros al señalar que los artefactos humanos son entidades retóricas susceptibles de ser observados a través de su ruptura lógica facilitada por las leyes de los medios en sus cuatro partes ya sea como metáfora o como palabras. Esto último fue un importante apoyo al proceso empleado para determinar la metodología adecuada que se utilizó en el acercamiento a nuestros espacios de investigación.

3.5 Consideraciones sobre el marco teórico

Cuando nos enfrentamos a la problemática de construir un marco teórico adecuado para nuestra investigación nos surgieron una serie de dificultades necesarias de superar, la primera y más importante fue la escasa bibliografía relativa al tema principal de investigación razón por la cual nos hemos visto obligados a separar la construcción de este marco teórico en dos partes. La primera hace referencia a la recopilación de información directamente relacionada con nuestro tema central, información que se ofrece como emergente y que trata de las primeras investigaciones sobre TIC, participación y política. Sin embargo, estos estudios adolecen de una serie de problemas sobre todo en lo relativo a los marcos teóricos que los sustentan, siendo la mayor parte de ellos investigaciones parciales basadas en perspectivas teóricas insuficientemente desarrolladas. Pero, como hemos mencionado, de suma importancia en lo relativo

a sus hallazgos, mismos que originan, en conjunto, una perspectiva actualizada que se expone al comienzo de este capítulo y que ha resultado especialmente útil cuando nos fijamos en los cuadros de Arnstein (1969) y Subirats (2002) que se emplearon para guiar la construcción de herramientas de recolección de datos en terreno y su posterior análisis. Después de lo anterior se nos presentaba otro conflicto: no era suficiente emplear sólo los resultados de experiencias empíricas, como tampoco lo era la síntesis expuesta en los cuadros orientativos para el trabajo de campo. Hemos tenido que resolver el desafío inicial que decía relación con la intención de realizar un estudio del fenómeno desde una perspectiva comunicativa-social. Por esto la necesidad de encontrar teorías más desarrolladas y específicas de los estudios de comunicación, no debíamos caer en el error de forzar los enfoques y hacer adaptaciones artificiales a nuestro problema de investigación sino encontrar aquellos que sirvieran como herramientas orientativas del proceso. Resultado de todo esto encontramos la teoría de la estructuración y la del medio, cada una aportando por separado y en conjunto importantes referencias, a esto último fue a lo que denominamos como segunda parte de nuestro marco teórico.

La teoría de la estructuración nos ha permitido conocer la forma en cómo se articulan las reglas y recursos que poseen la sociedad en un territorio determinado. Hemos aplicado este enfoque a nuestras zonas seleccionadas para la recogida de datos y su posterior interpretación. Esta teoría nos ha aportado, además, interesantes perspectivas para observar la realidad centrada en la producción de prácticas comunicativas en el ámbito social y organizacional. Este enfoque proporciona, también, orientaciones para observar conductas sociales enfatizando en los aspectos temporales y de espacio. Todo esto se traduce en ayuda para intentar observar como las instituciones en el interior de determinadas sociedades, en un tiempo y espacio específico, influyen en la aparición , mantenimiento y desaparición de prácticas comunicativas que nos han interesado en esta investigación.

Por otra parte, la teoría del medio nos ha proporcionado herramientas conceptuales que enfatizan los aspectos culturales cuando se analizan los procesos comunicativos. Han sido de importancia conceptos como medio, mensaje y contexto cultural. También hemos enfatizado en los procesos de conciencia y reflexión de las personas ante los medios que utilizan, debido al relevante papel que tienen en la influencia de las conductas. Ciertamente, esta teoría es tan citada como rebatida y a ella se refieren fuertes críticas en torno a su determinismo que deja a los individuos a merced de variables externas que influyen de forma inconsciente a una cultura formada por sujetos poco reflexivos de los efectos de los medios. No obstante, la ventaja de este enfoque se explica al habernos facilitado una amplitud de campo de acción para el desarrollo de la investigación. Esta teoría es un mosaico conceptual nos ha conectado los objetivos y orientado los hallazgos. Todo esto propiciado por la importancia que da McLuhan al lenguaje para la comprensión de los medios de comunicación. La palabra, para este autor, es la primera tecnología mediante la cual fuimos capaces de tomar conciencia de nuestro entorno, reflexionarlo y transmitirlo de una forma diferente de como se venía realizando. La necesidad de analizar Internet y su influencia en las comunicaciones contemporáneas con el agregado del contexto sociopolítico nos ha planteado la necesidad de contar con una teoría que nos permitiera una perspectiva amplia e incentivara la reflexión inclusiva del análisis teórico y promoviera su conexión dinámica con lo práctico. Por todo lo anterior, la teoría del medio se ha alzado como una visión adecuada a nuestras pretensiones.

Introducción.

Hasta aquí hemos desarrollado los pasos comunes para toda investigación social cualquiera que sea su temática. Todo estudio que emplee el método científico en su desarrollo posee objetivos, marco teórico y diseño metodológico, pero es en este último en donde comienzan a observarse diferencias en la forma de aproximarse a su objeto. La adopción de ciertas estrategias en el procedimiento metodológico ha dado a nuestro estudio características que lo diferencian de otras formas de investigar y que ha sido necesario explicar.

La selección de nuestra metodología obedece a nuestro objeto de estudio, el cual, como se mencionó en un comienzo, gira en torno al conocimiento y descripción de las experiencias en participación ciudadana democrática en dos comunidades españolas en las que se ha intentado obtener respuestas a nuestras interrogantes por medio del análisis de las actividades facilitadoras y obstaculizadoras de este fenómeno. Esta tarea ha requerido de un permanente ejercicio reflexivo, orientado en todo momento por nuestro enfoque teórico que nos ofrece recomendaciones para el análisis de los sistemas sociales.

Las teorías adoptadas, en general, nos han presentado una visión de la sociedad como una construcción de sus agentes, siendo éstos los que se necesitan estudiar por medio de la comprensión de sus experiencias (Giddens, 1995. p. 352). Para la "teoría de la estructuración" son las personas las que se convierten en actores de las estructuras sociales y son las que mejor conocen los fenómenos que viven. La búsqueda de las respuestas a nuestra investigación ha pasado por conocer las interpretaciones personales. De esta forma se ha determinado la necesidad de recoger la información en torno a las vivencias individuales

reflexionando sobre como nuestro fenómeno de investigación afecta a las personas que viven en las ciudades de Jun y Torrelaguna.

La consecuencia natural de determinar el protagonismo de los actores sociales y sus experiencias en los procesos de participación ciudadana democrática electrónica y o presencial, ha sido el darle a los escenarios en donde se manifiesta el fenómeno, una importancia determinante para establecer la metodología de recogida y análisis de información. Otro producto lógico de establecer la importancia de los escenarios ha sido la necesidad de realizar trabajo de campo en los territorios seleccionados y captar las teorías que construyen los actores sociales en un intento por comprender cómo las modifican a la luz de sus experiencias (Giddens, 1995. p.358). No obstante, hemos considerado necesario durante este proceso el tratamiento de algunas variables cuantitativas, especialmente en la primera fase de acercamiento a nuestro trabajo de campo. La importancia de contar con datos diagnósticos que facilitaran una perspectiva amplia nos ha obligado a elaborar instrumentos especiales, diseñados, aplicados y analizados según las recomendaciones para los estudios cuantitativos. Sin embargo, resulta evidente que el conocimiento de experiencias personales requiere un tratamiento acorde a los estudios que, como éste, pongan énfasis en la observación del fenómeno como un proceso de vida social y no sólo como una cuestión de datos sociales.

Todo lo expuesto en lo relativo a las características del estudio: conocer experiencias, naturaleza del fenómeno a investigar, recomendaciones orientativas de nuestro marco teórico y el estado de la cuestión en torno a la participación ciudadana a través de Internet, han ido perfilando las características metodológicas de nuestra investigación para situarla –necesariamente- en un enfoque mixto. Hemos sido conscientes, asimismo, de la imposibilidad de definir un estudio como mixto sin realizar el ejercicio de profundizar en torno al significado del concepto, así como también explicar las principales inclinaciones de las tradiciones metodológicas que contempla con especial énfasis en lo cualitativo. En ocasiones se confunde la metodología mixta con una especie de

anarquía de procedimientos, por este motivo hemos tenido que ser claros en los detalles que explican la autocalificación de nuestra investigación como tal. Señalar a nuestro estudio como cualitativo con fases cuantitativas nos ha exigido una mayor precisión ya que cuenta con características particulares, escuelas diferentes y una impronta metodológica propia que hemos considerado necesario exponer en detalle.

En la tradición cualitativa encontramos una serie de métodos de investigación que difieren unos de otros en variados aspectos. Entre los más conocidos se encuentran la etnografía, etnometodología, fenomenología, el interaccionismo simbólico, la investigación acción, los estudios de caso[18], la teoría fundamentada, hermenéutica, la psicología ecológica, psicología humanista, investigación histórica, investigación heurística y la fenomenografía. No ha sido nuestro propósito explicar las características de cada una por existir importantes trabajos destinados a ello[19]. No obstante, hemos creído necesario exponer los principales rasgos de las tradiciones que más han influido en nuestra investigación. Es pertinente insistir en el hecho de que nuestro estudio tiene su propia forma de proceder, cuestión que no lo sitúa en forma exclusiva en ninguna de las tradiciones señaladas. Por el contrario, adoptamos herramientas y recomendaciones de varias tradiciones cualitativas lo que ha transformado nuestra investigación en un estudio con características holísticas.

Las tradiciones cualitativas con más influencia en nuestra metodología han sido la "etnometodología y la etnografía" que, en conjunto, nos han aportado las herramientas idóneas para conocer nuestro fenómeno de investigación a través de la experiencia de los que viven en los territorios seleccionados. La recogida de información relativa a ideas, valores y prácticas adquirió un valor fundamental así como también la correcta elección de los métodos para conocer procesos de vida. Mediante técnicas, entre las que destacan la entrevista en profundidad y el diario

[18] Considerado como un objeto de estudio más que un método cualitativo
[19] Como por ejemplo el libro Investigación cualitativa, comprender y actuar, del autor Juan Carlos Tojar Hurtado.

de campo, nos dedicamos a la tarea de conocer las teorías que las personas construían en torno a nuestro fenómeno de interés.

Además de intentar argumentar nuestra inclinación por la metodología cualitativa, hemos creído importante exponer más antecedentes en torno a la decisión de adoptar las recomendaciones metodológicas procedentes de las tradiciones etnográficas y etnometodológica.

Nuestra investigación requirió de la tradición etnográfica cuando se propuso la descripción del modo de vida relacionado con la participación democrática presencial y electrónica en Jun y Torrelaguna, consideradas estas ciudades como las dos "unidades sociales concretas" para nuestro estudio. Esta conceptualización de ambos territorios se apoya en la teoría de la estructuración que da todo el protagonismo a la metodología basada en la recopilación de datos por medio del análisis de las explicaciones verbales (Atkinson & Hammersley, 2009), convirtiendo nuestra investigación en un estudio con características cualitativas cuyos rasgos se aproximan al método etnográfico. Dicho esto, no pretendemos decir que nuestro marco metodológico haya aplicado la tradición etnográfica en estricto rigor, más aún cuando señalamos que incluso posee elementos atribuidos a la tradición cuantitativa. Si bien es cierto que hemos adoptado muchas recomendaciones etnográficas, también lo es que somos conscientes de las diferencias. Hemos constatado que las características de los estudios etnográficos considerados simbólicos, en lo relativo a sus periodos de campo, no son menores a tres meses y en muchos casos se extienden por más de un año. No obstante, las similitudes con este método se explican en la siguiente afirmación: “La característica distintiva del método etnográfico radica en su interés por centrarse en el estudio de los métodos o estrategias empleadas por las personas para construir, dar sentido y significado a sus prácticas cotidianas” (Rodríguez y otros, 1996. p.50).Cuando observamos los planteamientos teóricos de nuestro enfoque de la estructuración y la tradición metodológica etnográfica notamos la complementariedad, pero también lo observamos con la teoría del medio, en especial la importancia que dio esta última a los procesos perceptivos

relacionados con la cultura lo que resultó especialmente útil para observar las manifestaciones de nuestro fenómeno.

Otra tradición cualitativa de gran influencia en nuestra investigación ha resultado ser la etnometodología, que nos guió en la forma de acercarnos a la información a través del lenguaje. Esta corriente dentro de la investigación cualitativa posee importantes experiencias documentadas en donde se ha captado la información a través del registro y posterior análisis de audio y video. La etnometodología nos ha aportado, además, una serie de recomendaciones para el proceder en el trabajo de campo.

A través de los enfoques etnográfico y etnometodológico hemos construido las estrategias para recoger y analizar la información de una forma guiada por estilos que se apoyan en una vasta tradición y desarrollo. Los instrumentos que utilizamos en este estudio han sido probados y perfeccionados en incontables aplicaciones de campo y se seleccionaron de acuerdo con criterios de ventaja y adecuación a las características de nuestra investigación. Todo lo anterior nos ha facilitado la tarea de percatarnos de las desventajas, errores y fortalezas de los instrumentos seleccionados tanto en su etapa de diseño como en su aplicación.

En una primera fase diagnóstica del trabajo de campo tuvimos que recurrir a la confección de una encuesta que nos permitiera conocer algunas variables demográficas y de exposición a algunos aspectos en que se manifiesta el fenómeno investigado. La aplicación de este instrumento nos facilito, además de la visión de contexto, el contacto inicial con nuestros informantes. La encuesta se aplicó en ambas ciudades e incluyo preguntas relacionadas con el uso de Internet y el nivel de desafección democrática. El análisis de los datos recopilados se desarrolló a través de técnicas estadísticas que se expusieron en detalle en el subsiguiente capitulo.

De esta forma, perfilamos nuestra investigación para situarnos en un enfoque mixto dentro de las metodologías de estudio cuyos instrumentos seleccionados fueron la encuesta y la entrevista en profundidad.

4.1 Una investigación influenciada por la tradición etnográfica y etnometodológica.

A primera vista la conducción de una investigación etnográfica puede parecer decepcionantemente sencilla. Usualmente el proceso carece de consejos y parece descansar en la suposición de que el desarrollo de los estudios etnográfico no es problemático en absoluto y que casi no necesita preparación o conocimientos. Esta forma, que alude a una ausencia de esquemas y que parece rehusar la adopción de reglas metodológicas, dejan al trabajo de campo en la etnografía como un "vete y hazlo" (Hammersley & Atkinson, 2009. p.39). El estilo abierto ha sido el elemento diferenciador de esta tradición cualitativa con nuestra estrategia de estudio. Nuestra fórmula ha incorporado procedimientos etnográficos en el trabajo de campo, pero también se ha fijado en algunos elementos orientativos que se obtuvieron del enfoque teórico. En nuestro trabajo de campo nos guiamos por la búsqueda de los conceptos desarrollados por Arnstein (1969) y Subirats (2002) porque sabíamos que los esquemas presentados por los mencionados autores condensaban el esfuerzo por teorizar sobre la participación ciudadana a través de Internet, lo que no pudimos ignorar a efectos del posterior análisis de la información. Ante la adopción de formas semiestructuradas no nos es posible señalar que nuestra investigación se ciña al método etnográfico en estricto sentido, pero sí lo hace al poner énfasis en la necesidad de conocer el escenario en donde se manifiesta el fenómeno. Nuestro estudio si fue etnográfico cuando intento observar y registrar los procesos de vida de las personas que actuaron como informantes durante un período de tiempo en el que nos vinculamos con ellos para obtener la información (Hammersley & Atkinson, 2009. p.15).

Conocíamos las dificultades para establecer fronteras entre las tipologías de investigaciones cualitativas, especialmente en el caso de las etnográficas (Hammersley & Atkinson, 2009. p.16), pero también nos hemos percatado de que la mayoría de las investigaciones etnográficas se preocupan por desarrollar teorías a partir de los datos de campo en detrimento de la verificación de hipótesis ya existentes. Autores como Glaser y Strauss (1964) llamaron la atención sobre las ventajas que reporta desarrollar teorías mediante el registro sistemático de información de campo en lugar de confiar en la teorización de sillón. No obstante, como el propio Strauss reconoce, a veces, antes de que el trabajo comience, se pueden conseguir avances considerables en la clarificación y el desarrollo de los problemas de investigación (Hammersley & Atkinson, 2009. p.41). Esta última afirmación ha sido especialmente valiosa para nuestro trabajo. Optamos por esta posición cuando consideramos las orientaciones previas de dos teorías para la investigación en comunicación social como lo fueron la "teoría de la estructuración y la teoría del medio", junto a los aportes de la "perspectiva teórica propia" basada en el estado del arte en la temática de investigación en donde, como se mencionó anteriormente, destacaron los trabajos de Arnstein (1969) y Subirats (2002). El empleo de un marco teórico orientativo nos ha permitido contextualizar mejor nuestros objetivos y nos proporcionó recomendaciones metodológicas para el desarrollo del trabajo de campo y el análisis de la información. Consideramos necesario poner énfasis en el aporte del marco teórico y su valor orientativo, destacando que no se constituyó en un prejuicio para la actividad de recolección de datos. La naturaleza relativamente desconocida de la temática que en un comienzo se nos presentaba como una dificultad para estructurar una perspectiva referencial, se convirtió después en una fortaleza de investigación unida a nuestro interés por descubrir las teorías de los propios involucrados en los escenarios donde realizamos la investigación.

Como segunda influencia mencionamos la etnometodología. Esta corriente de la sociología americana surgió en la década de 1960 y supuso una nueva forma de reflexión intelectual que puso énfasis en la comprensión de lo estudiado por sobre lo explicativo (Coulon, 1988. p.9). Nuestra investigación se influenció de la

etnometodología porque ésta comparte el principio de la búsqueda de respuestas en las personas que viven el fenómeno lo cual era nuestra necesidad desde la definición de los objetivos de investigación. Para la etnometodología todos somos sociólogos en estado práctico por lo que su reflexión como tradición metodológica cualitativa, al igual que nuestro estudio, se centra en la investigación de las interacciones de las personas en su cotidianidad intentando buscar las respuestas a las interrogantes en los lugares donde se produce el fenómeno. Las personas y grupos son capaces de comprenderse a sí mismos, analizarse y comentarse por lo que nuestra labor como investigadores es conocer esas experiencias y recopilar los datos ofrecidos por el lenguaje común que se genera en la realidad social (Coulon, 1988. p.10). Adoptamos las recomendaciones de la etnometodología, entre otras cosas, porque quisimos beneficiarnos de esta tradición en cuanto a su riqueza y desarrollo. Compartimos con esta corriente el interés por la búsqueda de respuestas a nuestras interrogantes a través de la comunicación hablada con las personas que interactúan en el fenómeno, en nuestro caso, de la participación política ciudadana presencial y/o virtual. Consideramos nuestro fenómeno como originado en las prácticas sociales que las personas de Jun y Torrelaguna conocían y explicaron. Las experiencias se expusieron a través del lenguaje y nosotros las captamos mediante herramientas que nos han permitido grabarlas en dispositivos digitales para su posterior procesamiento. Esta forma nos ha facilitado el esfuerzo de conocer, analizar y concluir creencias y elementos de sentido común que encerraban las experiencias personales respecto a la temática central de estudio.

Para un etnometodólogo no hay un lugar en el que se produzca el mundo, éste se auto produce. La concepción de las personas como seres reflexivos ha resultado ser un planteamiento especialmente útil para el trabajo de campo porque de acuerdo con esta visión las personas realizan prácticas reflexivas sobre lo que hacen de forma colectiva y son capaces de transmitir los códigos de comportamientos compartidos por los miembros de una misma cultura que influyen de manera no consciente en la conservación y comprensión del orden social (Coulon, 1988. p.43). Lo anterior se transformó en una guía para buscar

estos códigos que finalmente, nos han permitido tener acceso a importantes descripciones del fenómeno investigado.

Nuestra investigación con metodología mixta concede gran protagonismo a su parte cualitativa. Influenciada por la etnometodología, pretende en su trabajo de campo observar las prácticas y eventos que las personas tratan de forma ordinaria en sus organizaciones como si estas mismas fueran actividades extraordinarias.

Al igual que cuando explicamos la influencia metodológica de la etnografía, consideramos pertinente advertir que nuestra investigación no ha utilizado la tradición etnometodológica en estado puro, sino que se ha limitado a aplicar algunas líneas adecuadas a las características y pretensiones de nuestro estudio. Para la mayoría de los etnometodólogos los conceptos de la sociología tales como normas, reglas y estructuras provienen del hecho de que la armazón del dispositivo sociológico supone la existencia de un mundo significante exterior e independiente de las interacciones sociales (Coulon, 1988. p.32). Nosotros, aunque reconocemos algunas posturas teóricas que sugieren la influencia de normas y estructuras, no pensamos que éstas sean independientes de las actividades cotidianas de las personas, creemos que son construidas, mantenidas y modificadas por los que comparten una cultura. Si observamos nuestro marco teórico nos alejamos de la posición etnometodológica clásica, pero ya hemos mencionado, nos parecieron prácticas muchas recomendaciones de la etnometodología, especialmente en lo referente al lugar privilegiado en donde sitúa a las personas y sus experiencias y la búsqueda de respuestas a través de la comunicación que éstas nos ofrecieron. Las sugerencias de esta corriente cualitativa nos resultaron muy útiles para el desarrollo y aplicación de los instrumentos de recogida de datos y el posterior análisis de la información.

En resumen, podemos decir que la influencia etnográfica y etnometodológica en nuestro estudio respondió a la necesidad de contar con

orientaciones de trabajo de campo y análisis de datos útiles y adecuados que proviniesen, además, de las tradiciones más prestigiosas en investigación social y comunicacional. El problema surgió cuando constatamos que la etnometodología no había generado una tecnología propia para la recolección de información, situación que originó la necesidad de contar con instrumentos provenientes de la etnografía. La doble influencia se constata al observar los instrumentos y estrategias desplegadas en nuestro trabajo de campo.

4.2 Selección de la muestra.

A diferencia de otros estudios en donde priman criterios de representatividad y aleatoriedad, en nuestra investigación adquirieron relevancia otros factores que son necesarios de explicar.

El factor de mayor importancia que tuvimos presente en la selección de las personas que integraron la muestra fue el conocimiento o exposición al fenómeno de estudio. Éste fue el criterio principal para la determinación de nuestros entrevistados. No obstante, en una primera aproximación, aplicamos encuestas a sujetos tipo como parte de nuestras actividades de diagnóstico del fenómeno en las ciudades seleccionadas.

La totalidad de nuestros informantes clave tenían que estar vinculados de forma activa a experiencia de participación ciudadana y democracia en sus formas presenciales o digitales. Nuestra muestra principal de entrevistados en ambos escenarios se constituyó a través de un procedimiento deliberado e intencional que no se planificó en forma estricta, es decir, dependió del desarrollo de la investigación en sus diferentes etapas. Fuimos identificando las personas más idóneas, sin embargo, como mencionamos anteriormente, hubo una muestra inicial antes de determinar a los entrevistados para aplicar una encuesta ciudadana. La muestra para la encuesta ciudadana estaba constituida por setenta y ocho personas distribuidas en dos grupos de cuarenta y treinta y ocho integrantes

pertenecientes a Torrelaguna y Jun respectivamente. La muestra de encuestados se conformó de manera no probabilística por personas de ambos sexos de entre 18 y 65 años de edad que llevaban residiendo en las ciudades observadas más de cinco años y que habían tenido la oportunidad de votar en al menos una ocasión en las elecciones municipales de su localidad.

La muestra constituida por los informantes clave, a los cuales se les aplico entrevistas en profundidad, se formó de manera paulatina en la medida que se avanzaba en el trabajo de campo, porque, fue a través del desarrollo de esta etapa, en donde se pudieron observar las diferencias de exposición al fenómeno que tenían las personas de los territorios seleccionados. Nuestra muestra de informantes quedó constituida finalmente por veintiséis personas distribuidas en dos grupos, el primero de doce integrantes pertenecientes a la ciudad de Jun y el segundo de catorce ubicados en Torrelaguna. Las personas seleccionadas como informantes clave para nuestro estudio provenían de actividades relacionadas con los ayuntamientos, grupos vecinales y también como independientes que poseían la experiencia suficiente o participaban activamente en situaciones de participación ciudadana presencial o electrónica en sus respectivas ciudades. Consideramos importante destacar que en nuestro grupo de informantes incluimos a personas que ejercían profesiones vinculadas a lo artístico en los territorios seleccionados, en atención a las recomendaciones expresas de la teoría del medio que atribuye características extraordinarias a estas personas para percibir los procesos culturales vinculados a los cambios tecnológicos.

Es necesario señalar que la selección de los informantes resultó especialmente compleja debido a las dificultades de todo tipo para determinar nivel de experiencia y disponibilidad. Un informante clave para nuestra investigación resultó ser aquella persona que destacó por su conocimiento del fenómeno en los contextos estudiados (Rodríguez y otros, 1996. p.136). Lo anterior no fue lo único considerado en este proceso de constituir la muestra de informantes clave, otros aspectos necesarios de exponer en estas líneas se relacionaron con la técnica empleada para la constitución de los grupos. El

proceso se orientó a través del muestreo teórico, también denominado muestreo motivado, en el que interesaba tener presente la naturaleza de la investigación así como las circunstancias que se refieren a la oportunidad, accesibilidad, interés personal y recursos disponibles (Tójar, 2006. p.186). Sumado a los anteriores criterios se añadieron los de pertinencia y adecuación, el primer planteo la necesidad de seleccionar a las personas con mayor nivel de conocimientos y experiencias del fenómeno estudiado y el segundo hacía alusión a la cantidad de datos suficientes para una óptima descripción de la temática de interés. La utilización de criterios de pertinencia y adecuación se tradujo en un mejor corpus para el análisis. A través de la adecuación encontramos la saturación (Tójar, 2006. p.187). La técnica del punto de saturación se empleó para determinar el número de informantes clave necesarios para el estudio. Nuestros informantes comenzaron a repetir los principales datos entregados por lo que se determinaba buscar otros. De esta forma, establecimos los límites de nuestro estudio en cuanto a la cantidad de personas necesarias en cada ciudad, pero eso no fue el único aporte, también se utilizó esta técnica para establecer la cantidad de información necesaria con relación a cada entrevistado de modo que pudimos delimitar la extensión temporal de cada entrevista. La técnica del muestreo teórico se recomienda para estudios que trabajen un fenómeno desde una perspectiva holística (Rodríguez y otros, 1996. p.141) como resultó ser el nuestro.

Tabla 6. Criterios del muestreo cualitativo

Progresivo
Intencionalidad
Motivado
Representatividad emblemática
Oportunidad
Accesibilidad
Interés personal
Recursos disponibles
Pertinencia
Adecuación

Fuente: Tójar (2006, p.187)

La selección de las personas a través del muestreo motivado recomendaba la conformación de nuestra muestra a través de diferentes momentos durante el trabajo de campo. Éstos se convirtieron en criterios temporales adoptados en nuestro trabajo. La primera selección de personas obedeció a una aproximación inicial al escenario de recogida de información en el que primó la técnica denominada muestreo en cadena o bola de nieve. Ésta nos permitió avanzar y aumentar la calidad de la información que se nos fue facilitando. A través de la técnica de la bola de nieve las personas nos fueron relacionando con otros que poseían más y mejor información y así sucesivamente como una bola de nieve que va creciendo mientras rueda colina abajo (Tójar, 2006. p.188). Nuestras primeras aproximaciones a los informantes no generaron transcripciones, pero nos reportaron los datos necesarios para contactar con otras personas que a su vez fueron acercándonos a los que finalmente resultaron nuestros informantes clave.

4.3 Instrumentos de recolección de información.

Hasta este subtítulo hemos definido las principales líneas metodológicas seguidas, también nuestras principales influencias cualitativas y mencionamos asimismo, las técnicas para la selección de nuestra muestra en ambas ciudades. Estamos en condiciones de exponer las fórmulas aplicadas para la selección y ejecución de las principales herramientas utilizadas por esta investigación para la recolección de la información que permitió la construcción del corpus utilizado en el análisis. Entre las técnicas que cotejamos en una primera etapa se encontraban la encuesta, las entrevistas, las técnicas documentales y agregamos la aplicación de un test específico como parte de las actividades de diagnóstico. Las dos primeras constituyen las más extendidas en los estudios cualitativos, pero no son las únicas, también se agregan los diarios de campo y el propio investigador que se convierte en un instrumento de su propia investigación. A través de las técnicas de recolección de información tuvimos la posibilidad de acceder a descripciones profundas y completas del fenómeno así como también la oportunidad de aprehender situaciones, imágenes mentales, interacciones, percepciones, experiencias, actitudes, creencias, emociones, pensamientos y conductas

reservadas de las personas, ya sea de manera individual, grupal o colectiva (Hernández y otros, 2002. p.451).

Antes de profundizar en los principales aspectos de las técnicas empleadas para recopilar la información utilizada en esta investigación, es necesario advertir que cuando nos referimos a las técnicas de recopilación de datos aludimos a varias que son consideradas como métodos por otros científicos. Aun cuando las técnicas de recogida de datos cualitativos se pueden definir por separado, la mayoría de ellas son combinables e interactúan (Tojar, 2006.p. 229), lo que para nuestra investigación ha resultado especialmente útil. A continuación, detallamos las técnicas que nosotros utilizamos y que resultaron ser: "la propia persona del investigador, técnica documental, la encuesta, la entrevista, el diario de campo y la aplicación de un test específico de diagnóstico".

4.3.1 El investigador

La investigación cualitativa considera al investigador como su principal instrumento de recolección de información, sin su trabajo, diálogo con los datos, observación, no hay investigación posible (Tojar, 2006.p.228). El investigador requiere de la ayuda de una variedad de instrumentos, pero la recolección en sí, está fuertemente determinada por la persona del científico que desarrolla el estudio y que finalmente le imprime un sello personal. El investigador, según Morse (2001) se convierte de esta forma en un instrumento fundamental de la investigación y su visión, destrezas, habilidades y conocimientos pasan a definir un estudio a tal nivel que algunos autores han llegado a decir que la investigación cualitativa será todo lo buena como lo sea el investigador. Autores como Coller (2000) mencionan una serie de cualidades que debe poseer el investigador cualitativo:

- Curiosidad: se refiere al deseo de indagar en lo no evidente, sobre el porqué de las situaciones que observa, los detalles y cosas que se relacionan con el interés.

- Escucha: esta cualidad está vinculada a la paciencia y el respeto con las personas que entregan la información. El investigador cualitativo interviene poco cuando recopila información, la mayor parte del tiempo su papel principal debe ser escuchar a sus informantes.

- Locuacidad: cualidad relacionada a la capacidad de hacer buenas preguntas. Esto se adquiere con la experiencia y el ejercicio autocrítico, la locuacidad se vincula, además, a la formación metodológica.

- Flexibilidad: un buen investigador cualitativo debe estar abierto a introducir nuevas formas de acercarse a la información cuando las circunstancias imprevistas intervienen y modifican lo que tenía programado. A esta capacidad se le otorga un gran valor en los procesos de adaptación que debe realizar un investigador cualitativo en los contextos sociales en donde desarrolla su estudio los que se caracterizan por ser muy dinámicos.

- Todoterreno: Coller (2000) señala con este término la actitud que debe poseer el investigador cualitativo para adaptarse a una serie de labores que requieren los estudios de esta naturaleza y que se resumen en la ejecución de tareas que van desde lo administrativo, el manejo interpersonal, entre otros.

- Ideas claras: aún cuando se comienza a investigar sin ellas, es necesario que nos propongamos tener las ideas claras en la medida que se avanza en el proceso de investigación.

4.3.2 La encuesta

Popular instrumento de recolección de información que nos ha permitido diagnosticar algunas variables necesarias de considerar en nuestros territorios. La falta de información relacionada con la desafección democrática así como también al nivel de preparación de la población en relación con el uso de las TIC, especialmente lo relativo al uso de Internet para la comunicación política, hicieron de la encuesta un instrumento útil a nuestros propósitos. Es importante señalar que el análisis de la información obtenida de la aplicación de la encuesta a ciudadanos tipo permitió orientar los tópicos abordados en la aplicación de otros instrumentos como la entrevista en profundidad.

4.3.3 El diario de campo

Es un instrumento empleado para el registro de eventos que resultan interesantes para el análisis. El diario se utilizaron por el investigador para registrar frases, ideas, mapas y esquemas con la intención de aplicarlos en la etapa de análisis de los resultados. El diario se materializó en una libreta en donde se fueron apuntando eventos, observaciones, impresiones y conclusiones de las diversas actividades que se desarrollaron en la investigación, especialmente en la etapa del trabajo de campo.

4.3.4 Técnicas documentales

Fueron utilizadas especialmente en la justificación del informe de investigación y en la preparación de las jornadas del trabajo de campo. La información obtenida mediante la utilización de la técnica documental se consideró muy importante para contextualizar el escenario antes de llegar a él. Se conocieron los principales detalles del funcionamiento de los territorios seleccionados, las organizaciones que promovían actividades de participación ciudadana, los nombres de los funcionarios, etc. Resulta importante destacar que

aún cuando los documentos reportaron los beneficios mencionados, éstos fueron considerados con cautela debido a que fuimos comprobando una serie de posiciones sesgadas y arbitrarias en relación con el contexto. Fue clave la actividad de contrastación de la información entregada por los documentos con las evidencias que se fueron obteniendo desde los primeros contactos hasta la obtención de la información para el análisis. La principal fuente de información documental fue Internet, posteriormente el material procedente de las instituciones públicas y privadas que desempeñan sus funciones en los territorios seleccionados.

4.3.5 Test específico

Junto con la encuesta se situó dentro de los instrumentos utilizados para efectos de diagnóstico de los territorios seleccionados. La forma de aplicarlo consistió en el envió de varios correos electrónicos a funcionarios e instituciones públicas que ejercen sus funciones tanto en Jun como en Torrelaguna con el fin de observar el nivel y calidad de las respuestas que obtendrían los usuarios, todo esto circunscrito en las primeras aproximaciones a los escenarios investigados.

4.3.6 La entrevista

A la entrevista en investigación cualitativa se le denomina entrevista en profundidad y se alza como uno de los instrumentos más comunes entre los investigadores cualitativos y, como se expresa en el concepto de "profundidad", este instrumento está orientado a obtener información exhaustiva y por ende de trascendental importancia en la obtención de las respuestas a nuestras interrogantes de investigación. Esta técnica de interacción verbal adquirió un papel protagónico en la obtención de la información para la presente investigación.

La entrevista cualitativa en profundidad como principal instrumento para recabar la información.

Entre los instrumentos seleccionados destaca, por la importancia de los datos obtenidos, la entrevista cualitativa en profundidad. Esta herramienta goza de una importante atención teórica y práctica, en torno a ella se discuten tópicos que van desde su extensión temporal hasta los elementos conceptuales, pero lo que más capto nuestra atención fue lo relativo a su estructura respecto a lo cual no encontramos consensos definitivos. Las entrevistas se clasifican en estructuradas, no estructuradas o en profundidad y de grupos (Rodríguez y otros, 1996. P.167), mientras que las denominadas en profundidad son, a su vez, subdivididas en historias de vida o autobiografías sociológicas, de actividades y acontecimientos no observados directamente y las del cuadro amplio de escenarios (Taylor & Bogan, 1986. p.102). Cuando se seleccionaron las entrevistas en profundidad, fue importante el rol del investigador como instrumento ya que se debieron potenciar varias habilidades en el investigador. Fue necesario incentivar fluidas conversaciones durante las entrevistas entre la figura del entrevistador y los entrevistados. De la conversación generada producto de la interacción en un clima artificial, el entrevistador fue obteniendo como resultado la información suficiente que permitió la exploración y descripción de las experiencias personales de los entrevistados en relación con el fenómeno en cuestión.

El tipo de entrevista que adoptamos tuvo relación con las clasificaciones en torno al número de entrevistados y la dinámica de las preguntas. En torno al número de entrevistados optamos por la técnica de entrevistas individuales habladas[20]. Para determinar la estructura en relación con la dinámica de las preguntas debimos detenernos y reflexionar en torno a las clasificaciones disponibles ya que cada una posee una serie de recomendaciones que fue necesario considerar más en detalle. En torno a la dinámica de las preguntas en las

[20] Se definió como entrevista individual hablada porque también se establecen diferencian entre las entrevistas individuales habladas y las realizadas a través de correo o mediante el uso del teléfono

entrevistas cualitativas, los autores las dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (Grinell citado por Hernández y otros, 2002. p.455).

- Entrevistas estructuradas: se organizan sobre la base de una guía de preguntas específicas a las que el entrevistador se ciñe.

- Entrevistas semiestructuradas: éstas tienen por característica central la incorporación de un cierto grado de libertad por parte del entrevistador para ir incorporando nuevas preguntas que considere pertinentes. En esta forma de entrevista existe una guía de preguntas centrales que va marcando una ruta necesaria de seguir en la conversación con el entrevistado, pero como hemos mencionamos, se introducen otras.

- Entrevistas abiertas: éstas sólo poseen una guía general, se permite un amplio campo de acción al entrevistador, la dirección de la conversación es adoptada completamente por los criterios del entrevistador que se basa en sus habilidades y experiencia para desarrollar la interacción con el entrevistado.

Esta clasificación de las entrevistas cualitativas en relación con el tipo de preguntas en las que se basan posee cuatro tipos de preguntas diferentes que se pueden realizar, éstas pueden ser: preguntas generales, preguntas para ejemplificar, estructurales y de contraste. Consideramos conveniente exponer las características de cada una para comprenderlas y emplearlas de mejor forma:

a) Preguntas generales: más propia de la entrevista abierta. Van de lo general hasta llegar a lo que el entrevistador busca.

b) Preguntas ejemplificadoras: permiten obtener una mejor percepción de la situación profunda. Si el entrevistado categoriza eventos como positivos o negativos se solicita que hable sobre ejemplos que permitan al

entrevistador imaginar la situación y comprender lo que el entrevistado está clasificando como positivo o negativo.

c) Preguntas estructurales: en esta tipología de preguntas el entrevistador solicita al entrevistado que ofrezca una lista de categorías sobre lo que interesa a su interlocutor, por ejemplo se puede solicitar que categorice los tipos de participación ciudadana que piensa que se presentan en su comunidad.

d) Preguntas de contraste: con este tipo de preguntas lo que se pretende es establecer las diferencias que posee el entrevistado[21].

En la aplicación de nuestras entrevistas cualitativas en profundidad utilizamos guías temáticas que les confirieron un carácter semiestructurado. Esta inclinación directiva tiene relación con lo planteado por Atkinson (2009) cuando señaló que las entrevistas en profundidad no son conversaciones comunes a lo que agregó: *Éste proceso abierto e informal de entrevista es similar y sin embargo diferente de una conversación informal. El investigador y el entrevistado dialogan de una forma que es una mezcla de conversación y preguntas insertadas* (Citado por Valle, 2002. p.39). Fueron estas preguntas insertadas las que dieron un carácter semiestructurado, las preguntas se extrajeron de nuestros objetivos e interrogantes de investigación, sin embargo, aún cuando existió la necesidad de conducirnos de acuerdo con las motivaciones de nuestro estudio, las entrevistas fueron desarrolladas en climas espontáneos y lo más distendidos que el investigador logró ofrecer atendiendo a las recomendaciones metodológicas que se exigen a las entrevistas cualitativas, a saber: ser flexibles, dinámicas y conducidas de una forma poco directiva. En estas instancias no perdimos de vista que nuestros informantes nunca abandonan su condición de tal, esto porque interesa su vivencia y sus relatos, ellos fueron nuestros ojos y oídos en el campo (Taylor & Bogan, 1986. p.103).

[21] Ejemplos de preguntas de contraste para nuestra investigación se desarrollaron en el capítulo correspondiente al análisis de la información.

Las entrevistas individuales las realizamos en diferentes espacios que incluyeron viviendas, sedes comunitarias, oficinas, bares, entre otros lugares de Jun y Torrelaguna. Las instancias conversacionales fueron captadas por dispositivos de grabación digital con el consentimiento de los informantes. Los registros, tanto del diario de campo como de las grabaciones con los informantes, fueron transcritos a textos cualitativos para su posterior análisis. El trabajo de campo se realizó en dos momentos que se aconsejaron necesarios de separar, estos fueron:

1. Inmersión inicial en el campo y

2. Recolección de datos para el análisis

1. Inmersión inicial en el campo: las características desconocidas de los territorios seleccionados hicieron necesaria la realización de un primer acercamiento tendiente a facilitar la recolección de información. Esta primera etapa de acercamiento al escenario aportó la contextualización. En ésta se aplicaron las encuestas a los sujetos tipo y el test específico, se conoció la vida cotidiana de las personas, se realizaron contactos preliminares con los vecinos, profesionales, artistas locales, funcionarios de organismos públicos y dirigentes de organizaciones ciudadanas. Todo esto con la intención de identificar potenciales informantes y visualizar aquellos que se convertirían posteriormente en clave para esta investigación.

2. Recogida de datos para el análisis: esta etapa se relacionó con la aplicación de nuestra herramienta principal, la entrevista cualitativa individual semiestructurada. Esta fase nos proporcionó abundante información de las vivencias relacionadas con la participación ciudadana y la política local.

Ambas etapas se llevaron a cabo en un periodo de seis meses del año 2011. En el primer acercamiento primaron los contactos telefónicos, videoconferencias y dos estancias en Jun y Torrelaguna respectivamente. En la segunda etapa se realizaron las entrevistas cualitativas durante un segundo periodo de estancia en los escenarios.

El producto directo de las actividades de campo no sólo arrojó como resultado la información para el análisis principal, sino que además generó la necesidad de una reestructuración parcial de algunos objetivos específicos así como también la de agregar preguntas de investigación. Todo lo anterior nos permitió hacer un estudio más ceñido al objeto de estudio, facilitando la necesaria retroalimentación entre el proceso de redacción de informe y el trabajo de campo que deben poseer los estudios con características cualitativas.

4.4 Análisis de la información.

Se ha llegado a la etapa del análisis de la información como resultado de la aplicación de nuestros instrumentos de recogida de datos. Tras efectuar encuestas, entrevistas en profundidad, el test email y haber registrado las observaciones en el diario de campo, estamos en condiciones de buscar nuestras respuestas que yacían en un cúmulo de información albergada en datos dispersos, registros sonoros y notas de campo.

El análisis de la información se convirtió en una tarea emocionante que nos permitió en forma progresiva acercarnos a una descripción que concluyó en el establecimiento de resultados y conclusiones no sin antes enfrentar complejas tareas en donde escasearon las guías teóricas y orientaciones.

Aun cuando el análisis de la información obtenida a través de procedimientos cualitativos posee características artísticas y depende en gran medida de la pericia y experiencia del investigador, es posible seguir

procedimientos y recomendaciones que han sido elaboradas para apoyar el desarrollo de la investigación cualitativa. Una serie de pautas en esta etapa constituyen las denominadas recomendaciones procedimentales de análisis de información cualitativa. Estas operaciones poseen características generales al análisis de datos en estudios cualitativos, sin embargo, estos procedimientos amplios por si solos no resultaron suficientes para analizar nuestra información siendo necesario complementarlos con técnicas específicas que se utilizaron de acuerdo con las necesidades que fueron surgiendo. Hemos considerado necesario describir estas pautas generales y explicar los detalles de los procedimientos específicos empleados en nuestro estudio.

4.4.1 Los datos en las investigaciones cualitativas

Antes de explicar los procedimientos generales y específicos de esta investigación creímos importante exponer el significado del concepto de dato al interior de las investigaciones que trabajan con información cualitativa ya que su significado varía según su naturaleza. Nosotros hemos considerado al dato como una serie de información relativa a las interacciones de los sujetos entre sí y con el propio investigador, sus actividades y los contextos en los que tienen lugar. El dato resultó ser la información proporcionada por los sujetos bien a iniciativa propia o a requerimiento (Rodríguez y otros, 1996. p.198).

Los datos son condicionados por la herramienta utilizada para su recopilación. La entrevista requiere de la búsqueda de datos en forma de cadenas verbales que, en conjunto, dan cuerpo a textos cualitativos, los que intentan reflejar las situaciones vividas por los entrevistados. *Los datos cualitativos son elaboraciones de naturaleza descriptiva que recogen una amplia y diversa gama de información, ricos y densos en significados, polisémicos, difícilmente reproducibles dada su vinculación a contextos y momentos determinados y recogidos a partir de una instrumentación mínima, pues para obtenerlos se utilizan procedimientos más que instrumentos* (Rodríguez y otros, 1996. p.200).

La búsqueda de relaciones entre datos y objetivos de investigación plantea dificultades que radican en la naturaleza de los estudios cualitativos y su forma de analizar la información o, mejor planteado, a la ausencia de formas estandarizadas de analizar la información. Del proceso de buscar significado a los datos cualitativos se dice que es "intuitivo-artístico" y que depende de la experiencia y habilidad del científico (Rodríguez y otros, 1996. p.200). Las anteriores afirmaciones apartan al estudioso inexperto de la posibilidad de realizar investigación cualitativa de calidad. Algunos autores plantean la posibilidad de adherirse a modos de llevar a cabo un análisis de datos que han denominado formas procedimentales y que se basan en las experiencias previas de otras investigaciones cualitativas y en las formas en que éstas han realizado el proceso de análisis de su información (Rodríguez y otros, 1996. p.200). Lo anterior nos dejó una difícil tarea: la de encontrar temáticas similares para hallar detalles sobre procedimientos pasados. En general, los informes de otras investigaciones no contemplan explicaciones precisas y detalladas de sus procesos de análisis de datos y aquellas que las poseen no permiten la creación de pautas susceptibles de ser reproducidas por cuanto están íntimamente vinculadas a sus temáticas.

4.4.2 Problemas y soluciones en el análisis de la información cualitativa procedente de las entrevistas en profundidad.

Aparte de todas las dificultades descritas se presentan otros problemas que hacen aún más complejo el establecimiento de recomendaciones procedimentales en el análisis de la información, estas se relacionan con la naturaleza dinámica y flexibilidad temporal de los estudios cualitativos. Las investigaciones no siguen una línea de tiempo en relación con sus etapas las cuales interactúan y no concluyen en forma categórica. La información se analiza en los distintos acercamientos a los escenarios y se continúa haciendo hasta el establecimiento de las conclusiones. Lo anterior no significa que el proceso culminó, se da por hecho que los fenómenos investigados no cesan. Esta serie de dificultades para establecer lineamientos procedimentales de análisis ha originado una multiplicidad de estilos desarrollados en las investigaciones cualitativas, situación

que no ha estado exenta de polémicas que acusan a este tipo de estudios de ser difusos, con falta de rigor y que, en definitiva, no cuentan con una credibilidad suficiente en relación con sus hallazgos (Rodríguez y otros 1996, p.202).

El panorama en esta etapa, a la luz de los problemas planteados, ofrecía un gran desafío de cuyo éxito dependió el progreso de esta investigación que utilizo procedimientos de análisis cualitativo. Fue necesario buscar y aplicar las recomendaciones para continuar. En este punto surgieron orientaciones basadas en las herramientas que utilizamos para recopilar nuestra información. La entrevista cualitativa resultó un gran apoyo para encontrar las recomendaciones apropiadas para el procesamiento de los datos que de ella se obtuvieron. Varios son los autores que han escrito en relación con las formas de trabajar con los datos obtenidos de las entrevistas cualitativas, han discutido en relación con el diseño, aplicación y procesamiento. Las reflexiones de S.J. Taylor y Bogdan (1986) y Miguel S. Valle (2002) nos otorgaron orientaciones que permitieron dar continuidad al análisis de la información. Los aportes obtenidos de los trabajos realizados por los autores mencionados se tradujeron en los siguientes:

- Recomendaciones para la construcción de texto cualitativo desde los registros de las entrevistas.

- Reconocimiento de pautas contenidas en la información.

Estas recomendaciones se aplicaron en la etapa de transcripción de las grabaciones sonoras. A diferencia de lo que se suele pensar, la tarea de transformar registros sonoros provenientes de las entrevistas realizadas y convertirlos en textos para su posterior procesamiento, revistió una serie de dificultades que fueron necesarias de sortear para asegurarnos ciertos niveles de validez en las transcripciones. En primer lugar, fue necesario comprender que las transcripciones de una grabación no son réplicas exactas de lo ocurrido en las entrevistas, son conversaciones descontextualizadas en las que se enfatizan

algunos aspectos relativos a nuestros intereses como investigadores (Wengraf citado por Valles, 2002. p.137). Aun cuando la intención fue ser rigurosos en nuestras transcripciones, estas pudieron estar expuestas a errores comunes cuando se transforma un lenguaje oral a uno escrito. Para minimizar la influencia de los errores en las transcripciones aplicamos los siguientes consejos:

- Volver una y otra vez a la grabación original para evaluar la adecuación de una interpretación.

- Escuchar repetidamente lo grabado para mejorar la transcripción, dependiendo de los propósitos analíticos del investigador e independientemente del sistema de notación elegido.

Lo anterior genera la necesidad de conservar los registros originales de las entrevistas, estos deben ser considerados como las fuentes primarias siendo sus transcripciones las secundarias (Atkinson citado por Valles, 2002. p.137).

Otra situación problemática que es posible superar cuando se recurre a los registros sonoros originales es la tendencia a cometer errores de contextualización cuando transcribimos. Esto último ocurre por qué no es común transcribir la totalidad de las conversaciones mantenidas con los informantes, sino que se aplican criterios que focalizan las transcripciones en aquellos aspectos útiles de acuerdo con los objetivos buscados. Los criterios normalmente utilizados se denominan constructivistas y su aplicación hace viable el análisis de la información en un tiempo prudente debido a que se suelen realizar muchas entrevistas. Se calcula que por cada hora de grabación son necesarias un promedio de cinco para realizar la transcripción (Valle, 2002.pp.136-139).

4.4.3 Recomendaciones procedimentales generales

Son aquellas que se aplican para el tratamiento de información obtenida en la mayoría de las investigaciones que se apoyan en metodologías cualitativas, están constituidos por una serie de pasos y recomendaciones a seguir en el análisis de la información recogida. En estas se observan las siguientes actividades: se determinan temas, conceptos y proposiciones, en segundo lugar, se identifica la información central ya recogida[22], la tercera y última actividad se presenta cuando se aplican ejercicios reflexivos para contextualizar la información, es decir, relacionar los datos con el contexto en el que fueron recogidos (Taylor & Bogan, 1986. p.59). Estas recomendaciones hacen alusión al ejercicio reflexivo de buscar sentido a la información obtenida, se trata de encontrar pautas emergentes de los datos que se van recibiendo en todas las etapas de la investigación. Aunque se relaciona con la experiencia del investigador, Taylor y Bogdan (1986) expusieron una serie de recomendaciones dirigidas a perfeccionar la búsqueda de temas y conceptos contenidos en la información recolectada, estas fueron:

a) Lectura repetida de los datos

b) La pista de los temas, instituciones, interpretaciones e ideas

c) Búsqueda de temas emergentes

d) Elaboración de tipologías

e) Desarrollo de conceptos y proposiciones teóricas

f) Lectura del material bibliográfico

g) Desarrollo de una guía de la historia

[22] Nosotros situamos esta etapa inmediatamente después de la realización de la última entrevista en profundidad del segundo acercamiento a nuestro escenario de estudio.

a) Lectura repetida de los datos: esta sugerencia es previa al análisis intensivo. Aquí importa la cuidadosa lectura de todo nuestro material de análisis. Antes de proceder al análisis intensivo de los datos hay que leer varias veces nuestras notas de campo, documentos y transcripciones.

b) La pista de los temas, instituciones, interpretaciones e ideas: recomendación sobre el registro de toda idea importante en relación con la lectura de los datos. El registro de estos se realiza en el diario del investigador.

c) Búsqueda de temas emergentes: esta recomendación pone énfasis en la creación de listas de temas, aunque deben ser considerados como preliminares, se aconseja hacer listas de temas de conversación, vocabulario, temas recurrentes, significados, sentimientos y dichos populares.

d) Elaboración de tipologías: importante consejo que se dirige a incentivar la creación de esquemas clasificatorios con la intención de identificar temas, desarrollar conceptos y teorías. Es importante registrar las tipologías que establecen los participantes en relación con otras personas involucradas en las actividades. El resultado buscado es la realización de actividades de contrastación de estos esquemas perceptivos que se expresan a través del lenguaje.

e) Desarrollo de conceptos y proposiciones teóricas: en este punto se motiva a ir más allá de las notas y descripciones con el propósito de interpretar los conceptos y teorías. El investigador capta e interpreta las palabras y frases del propio vocabulario de los entrevistados y después dirige, con esta interpretación, la orientación de sus observaciones. Esta guía se desarrolla con el establecimiento de etapas, la primera de ellas es buscar palabras y frases del vocabulario de los entrevistados que capten mejor el sentido de lo que ellos dicen o hacen (Taylor & Bogan, 1986. p.163). En segundo lugar, se deben descubrir temas en los datos y buscar, a través de la comparación,

conceptos unificadores de estos temas descubiertos. Una tercera etapa se dedica a la búsqueda de temas diferentes, pero al mismo tiempo se intenta buscar semejanzas subyacentes entre ellos.

f) Lectura del material bibliográfico: esta recomendación alude a la necesidad de considerar el marco teórico del estudio en la etapa del análisis intenso. *Los investigadores cualitativos comienzan sus estudios comprometiéndose mínimamente con teorías y supuestos a priori. Cuando el investigador encara el análisis intensivo, sin embargo, ya debería haberse familiarizado con la literatura sociológica y con los marcos teóricos pertinentes para su investigación* (Taylor & Bogdan, 1986. p.165). La importancia que se otorga al marco teórico y otros estudios relacionados con la temática que se investiga, aportan puntos de vista diferentes y enriquecedores que influyen en el proceso de análisis y la forma de exponer los resultados. Trabajar sobre la base de lo realizado por otros investigadores contemplando sugerencias y estructuras es la mejor forma de asegurarnos ciertos niveles de calidad en la investigación, esta actitud se basa en el hecho de que la mayor parte de los buenos investigadores construyen sobre la base de lo que ya se ha realizado antes (Taylor & Bogan, 1986. p.165).

g) Desarrollo de una guía de la historia: si no se posee una experiencia basta en investigación cualitativa este punto puede resultar una recomendación muy útil para no extraviarse en la cantidad de actividades que involucra este tipo de estudios. La guía es la respuesta a la pregunta ¿sobre qué trata este estudio? y se construye sobre la base del objeto, objetivos y preguntas de investigación que se deben tener presente en todas las etapas, especialmente en el trabajo de campo (Taylor & Bogan, 1986. p.166).

Una vez que el investigador se encuentra inserto en la fase del análisis profundo, asumiendo y practicando las recomendaciones anteriormente descritas, tiene que considerar una serie de otras actividades tendientes a diferenciar los

datos obtenidos y que permiten tener mayor conciencia y control sobre aspectos sutiles pero de suma importancia como los siguientes:

- Conocer las diferencias entre los datos solicitados o no solicitados: esto permite observar si los entrevistados aportan cosas distintas cuando hablan por propia iniciativa (Taylor & Bogan, 1986. p.171).

- Se debe considerar ciertas tendencias en las conversaciones que se mantienen o cambian, esto porque algunos entrevistados responden de forma distinta en sesiones diferentes, el cambio de relato importa para evaluar credibilidad de los entrevistados.

- La consideración de las fuentes sirve para no sesgar la mirada: cuando nos basamos en informantes clave para obtener una importante cantidad de datos se corre el riesgo de considerar perspectivas personales como si fueran de contexto general, para evitarlo hay que tener la conciencia necesaria para distinguir a los informantes locuaces de aquellos que no lo son y no considerar sólo los primeros como depositarios de perspectivas intersubjetivas.

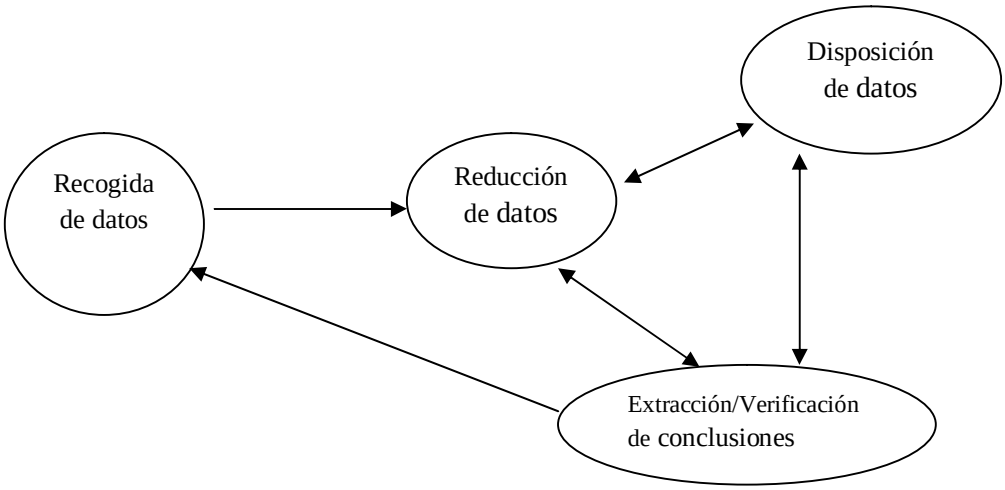
- La persona del investigador como herramienta de su propio estudio proporciona potencialidades pero también amenazas. En el análisis intenso nos exponemos a caer en parcialidades basadas en los propios supuestos del investigador. La técnica recomendada para evitar esta situación resulta ser el proceso de reflexión crítica (Taylor & Bogan, 1986. p.174).

4.4.4 Reducción de datos cualitativos

Con todo lo anterior realizado se está en condiciones de poner en práctica los procedimientos sugeridos por Miles y Huberman (1994) que se dirigen al apoyo del investigador cualitativo en la etapa del análisis profundo. La etapa que

procede ahora es la reducción de datos y la extracción-verificación de conclusiones, tal como se muestra en el siguiente esquema:

Figura 1. Tareas del análisis de datos cualitativos

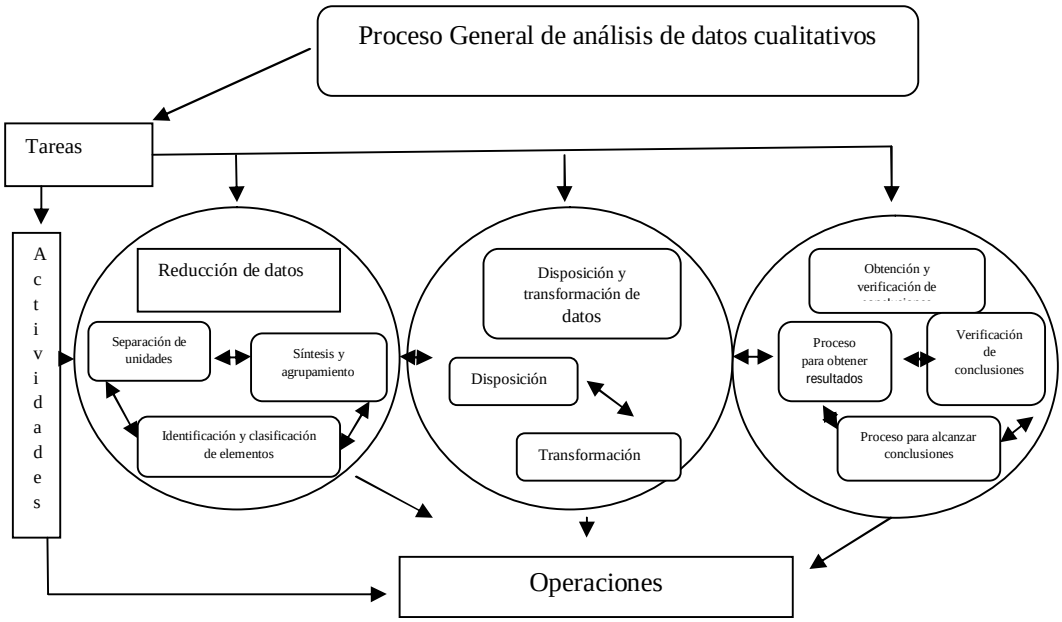


Fuente: Miles y Huberman (1994. p. 12)

La reducción de datos se entiende como la simplificación, el resumen, la selección de la información para hacerla abarcable y manejable. Señalamos que la gran cantidad de información con la que comúnmente se cuenta hace necesaria una simplificación a través del mencionado proceso de reducción de datos, pero este es solo el título de un conjunto de procesos que involucran varias tareas. Debemos insistir en una característica de las investigaciones centradas en lo cualitativo que no estuvo ausente en esta etapa, esta también resulto dinámica y se constató el proceso de reducción de datos mucho antes de llevar a cabo las primeras entrevistas. Cuando seleccionamos nuestros territorios e informantes, así como también al definir las variables de interés contenidas en los objetivos, ya se estaban reduciendo datos. Todas las investigaciones requieren plantearse la delimitación de la información que recogerán por lo relativo a la limitación de recursos. La reducción de la información es una tarea necesaria que afecta a todos los estudios sean estos cualitativos, cuantitativos o mixtos.

A continuación, explicamos cada una de las tareas necesarias de realizar con la información y la forma en que se avanza hasta el establecimiento de las conclusiones. Todas las tareas que se desarrollan en la etapa del análisis de datos cualitativos se grafican en la siguiente figura:

Figura 2. Tareas implicadas en el análisis de datos



Fuente: Rodríguez y otros (1996, p. 206)

1) Separación en unidades: en esta primera etapa, teniendo las entrevistas transcritas, se procede a separar las partes de cada una por medio de la agrupación de juicios, expresiones e ideas en segmentos o unidades que se establecen como relevantes y significativas para la investigación. Dentro de los criterios utilizados para separar los aspectos de las entrevistas se mencionan los siguientes:

- Criterios espaciales: por medio de este se obtienen unidades a través de palabras, líneas y párrafos.

- Criterios temáticos: por medio del establecimiento de una lista de temas de interés se van agrupando las líneas de texto coincidentes. Este criterio adquiere gran relevancia porque permite la asociación de las unidades con las temáticas de interés extraídas de los objetivos.

- Criterios gramaticales: la utilización de este permite asociar oraciones y párrafos de los textos de entrevista asumiendo que éstos poseen un sentido que permite asociarlos con temas y contenidos afines previamente establecidos por el investigador.

- Criterios conversacionales: nos permite separar los párrafos y oraciones en relación con los sujetos que las plantearon. Esto resulta muy útil para separar los datos en relación con los entrevistados. Este criterio es beneficioso para contrastar información.

- Criterios sociales: esto nos permite identificar la información entregada por los entrevistados con relación a la ubicación que ocupan en la estructura social.

2) Identificación y clasificación de unidades: este proceso se representa por la clasificación de las oraciones y párrafos en relación con las categorías temáticas que se establecen. La esencia de esta etapa la constituye la realización de dos procesos simultáneos que son la categorización y la codificación de los textos de entrevista. La categorización se puede definir como la clasificación conceptual de las unidades bajo el mismo criterio (Tójar, 2006. p.290). A través de la utilización de los objetivos, preguntas de investigación y marco teórico, se definen los criterios relevantes, después disociamos la información en partes representadas por palabras, oraciones y/o párrafos y se agrupan de acuerdo con estos criterios denominados categorías. Es importante aclarar que la pertenencia de palabras, oraciones y párrafos a ciertas categorías no resulta excluyente de otras, aunque es necesario guardar

cierta homogeneidad interna dentro de una misma categoría, se presentan varias unidades que forman parte tanto de una como de otra categoría. Hay casos en los que unidades se adaptan a dos o más categorías, esta característica se denomina membrecía y los casos en que las unidades formaron parte exclusiva en una sola categoría se denomina como prototipo (Rodríguez y Otros, 1996. p.212). Además de lo mencionado, se dan casos en que las unidades no encajan en ninguna categoría lo que representa una situación normal. No es aconsejable forzar la clasificación de ninguna unidad, por el contrario, en lo que se trabaja intensamente es en la elaboración de categorías que guarden características de intersubjetividad y pertinencia. Todo este proceso representa un esfuerzo por establecer categorías inteligibles que no den espacio a errores de interpretación. La pertenencia se asegura mediante la permanente relación reflexiva para verificar la concordancia entre las categorías y los objetivos del estudio.

3) Síntesis y agrupamiento: estrechamente vinculado al proceso anterior, esta etapa consiste en la síntesis en meta categorías de la información contenida en varias categorías que tienen puntos en común. La síntesis y agrupación permite la utilización de meta categorías como esquemas comprensivos que facilitan la interpretación de lo observado.

4) Disposición y transformación de datos: en estricto rigor este punto debería ser una dimensión aparte de los tres anteriores, sin embargo, lo consideramos como un cuarto punto en atención a satisfacer cuestiones de orden descriptivo, ya que teóricamente se desarrolla después de realizar las actividades de separación de unidades. La disposición y transformación de datos responde a la necesidad de contar con un orden en la información cualitativa que –como dijimos- se caracteriza por ser abundante y dispersa, cuestión que dificulta el proceso de establecer relaciones y extraer conclusiones. Una disposición es un conjunto organizado de información presentada de forma especialmente ordenada, abarcable y operativa ante las cuestiones a resolver en una investigación (Rodríguez y Otros, 1996. p.212).

5) Obtención de resultados y conclusiones: a esta fase se llega como producto de la reconstrucción de toda la información procesada en las etapas mencionadas anteriormente, hay que estar en condiciones de dar respuesta a las preguntas de investigación. Los objetivos de un estudio siempre tienen la pretensión de comprender el fenómeno que se investiga, esto contribuye a la teorización o intervención sobre el fenómeno en cuestión. Con las experiencias ofrecidas por los entrevistados se construye una interpretación cualitativa que pueda tener implicancias útiles al ser considerada para elaborar planes y evaluar resultados.

4.4.5 El método de Spradley y las recomendaciones específicas para el análisis de la información.

El desarrollo y aplicación de las pautas y procedimientos expuestos significó un gran avance en la forma de analizar la información cualitativa, no obstante, para nuestro estudio, no fueron aplicables en su totalidad dada las características de este, nuestro marco teórico y la principal herramienta de recolección de información. Lo anterior resultó ser un problema que no solo afecto a nuestro estudio, el proceso lógico aplicado para conocer los fenómenos suele ser el aspecto más obscuro del análisis en los informes de investigación que consultamos, sumado a esto la mayoría de ellos difiere en sus diseños, posiciones teóricas, instrumentos, etc. Con la intención de avanzar en nuestro proceso de análisis de la información decidimos buscar técnicas que nos permitieran complementar el uso de las recomendaciones procedimentales y desarrollar las actividades específicas que nos condujeran a los resultados y las conclusiones finales. La utilización de técnicas de comparación y contraste sumadas al empleo del método de la secuencia de desarrollo de la investigación de Spradley (1980), resultaron ser los más idóneos para alcanzar las respuestas a nuestros objetivos.

Técnicas de comparación y contraste:

Nuestra investigación fue diseñada desde un comienzo como una actividad comparativa entre dos escenarios que poseen características similares en torno a rasgos demográficos, sociales y económicos, pero que aparentaban diferir en el uso de las nuevas tecnologías para la promoción y desarrollo de actividades de participación política-ciudadana en sus respectivos municipios. Estas técnicas resultaron ser una útil herramienta en el proceso de obtener resultados y conclusiones. Desde la determinación de los territorios a estudiar hasta la reducción de los datos obtenidos en las entrevistas, fuimos realizando el ejercicio intelectual de comparar para establecer semejanzas y diferencias, pero no solo en lo relativo a nuestros territorios, también comparamos las teorías empleadas, categorías, resultados, etc. Junto a las actividades comparativas hemos utilizado estrategias basadas en la contrastación. Para esto nos apoyamos en el planteamiento desarrollado por Goetz y Lecompte (1988) mediante el cual establecieron cuatro formas para interpretar e integrar resultados, a saber:

- Consolidación teórica: actividad reflexiva tendiente a comprobar la integración apropiada de los datos a sus categorías. Esto permitió realizar actividades rectificadoras que otorgaron mayor valor a los resultados obtenidos en el análisis.

- Aplicación de otras teorías: estrategia referente a la búsqueda de marcos teóricos para integrar los datos.

- Metáfora, símil y analogía: son formas útiles para establecer relaciones entre temas que en un comienzo se nos presentaron como diferentes. En esta estrategia cobro un importante papel el uso de nuestro marco teórico. Esta estrategia permitió relacionar expresiones y categorías con el contenido teórico.

- Síntesis: actividad de integrar nuestros resultados con los obtenidos por otros investigadores sobre la temática principal.

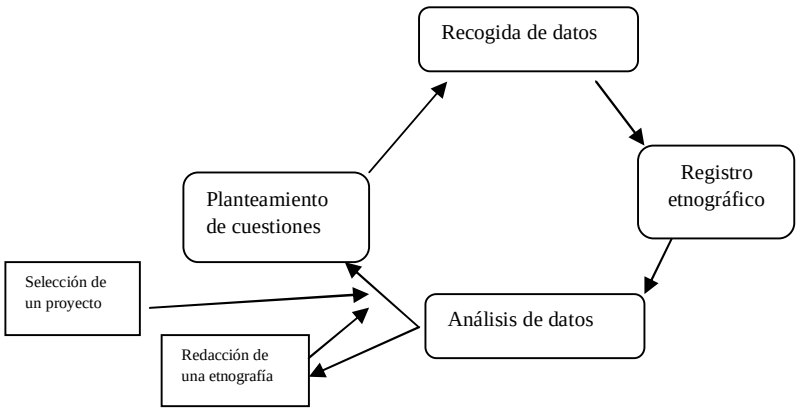
Método de secuencia de desarrollo de la investigación desarrollado por Spradley (1980):

Se inscribe dentro de los métodos globales al ser un procedimiento concreto para el análisis de los datos cualitativos y su empleo varía de acuerdo con las orientaciones teóricas de los estudios. Esta estrategia no se refiere únicamente a la obtención de los resultados, sino que abarca la totalidad del análisis de la información. Hemos creído pertinente destacar la importancia de los métodos globales en la investigación cualitativa porque existen varios y de su correcta elección depende la obtención de resultados y conclusiones que respondan mejor a los objetivos planteados. Entre los métodos globales de mayor tradición en la investigación cualitativa están la comparación constante, inducción analítica y el método de secuencia de desarrollo de la investigación. Este último fue desarrollado por Spradley y resulto ser el empleado en nuestra investigación para la obtención de los resultados. Spradley se ubica dentro de la tradición etnográfica y sus recomendaciones procedimentales se elaboraron para el tratamiento de la información obtenida de la observación participante y las entrevistas en profundidad (Rodríguez y Otros, 1996. p.220). Otro beneficio que aportó la utilización del método de Spradley es su estilo didáctico, ya que fue concebida para orientar a los investigadores iniciados en los estudios cualitativos.

El método de secuencia de desarrollo de la investigación se basa en la visualización del trabajo etnográfico como una secuencia que se origina en la idea de investigación y que sigue una secuencia en la que los objetivos conducen al investigador a recoger datos de los escenarios seleccionados. Como producto de esta actividad se obtiene información que es analizada y el resultado origina nuevas situaciones objeto de investigación lo que, a su vez, hace surgir la necesidad de volver a obtener más información y así sucesivamente hasta ir

obteniendo los resultados y conclusiones finales. Este proceso cíclico se ilustra a través de la siguiente figura:

Figura 3. Proceso circular de la investigación etnográfica



Fuente: Spradley (1980)

Durante esta actividad recursiva, entre la recogida de datos y el análisis de la información, Spradley (1980) establece cuatro tareas que resultaron trascendentales para obtener nuestros resultados. El tratamiento de la información a través del análisis de dominios, taxonomías, componentes y temas, nos permitió ordenar, agrupar y relacionar nuestra información contenida en el corpus extraído de las entrevistas. Consideramos importante la exposición de cada una de estas tareas por representar la estrategia central seleccionada para realizar nuestro análisis profundo.

1. Análisis de dominios: un dominio es una categoría (o macro categoría) de significados culturales que incluye otras subcategorías relacionadas semánticamente (Tójar, 2006. p.297). Los dominios los elaboramos a través de la determinación de un concepto inclusivo extraído del contexto estudiado, cada uno de estos conceptos posee por lo menos dos términos incluidos que representan categorías de menor jerarquía. Cada dominio posee una relación semántica que lo une a sus términos incluidos. La

determinación de los dominios resultó una tarea que incluyó las unidades obtenidas de la aplicación de las técnicas procedimentales de uso general que ya se detallaron y que incorporaron tanto a las transcripciones de las entrevistas en profundidad como los registros del diario de campo.

Tabla 7. Relaciones semánticas universales

Relación	*Formato*
Inclusión estricta	X es una clase de Y
Espacial	X es un lugar de Y X es una parte de Y
Causa-efecto	X es un resultado de Y X es causa de Y
Razón	X es una razón para hacer Y
Lugar para actuar	X es un lugar para hacer Y
Función	X es usado para Y
Medio-fin	X es una via para hacer Y
Secuencia	X es un paso en Y
Atribución	X es un atributo en Y

Fuente: Rodríguez y Otros (1996, p.226)

Mediante la utilización del cuadro de relaciones semánticas universales elaborado por Spradley (1980) fuimos incorporando las unidades obtenidas en el proceso de separación para establecer nuestros dominios. Para finalizar, determinamos las áreas relevantes en las que se centraron los esfuerzos indagatorios durante el trabajo de campo.

2. Análisis de taxonomías: estas se construyen mediante la búsqueda exhaustiva de las relaciones semánticas existentes entre términos incluidos en una categoría. Las taxonomías poseen varios niveles partiendo de dos, cuando una taxonomía posee sólo dos niveles no existe gran diferencia entre el dominio y la taxonomía. Si la relación semántica fuera X es una parte de Y habrá términos incluidos que sean parte del término inclusivo, pero también pueden encontrarse términos más específicos que constituyan partes del término incluido anteriormente, en este caso, la taxonomía tendrá tres niveles (Rodríguez y Otros, 1996. p.229).

Spradley (1980) recomendó la construcción de una taxonomía completa por medio de siete pasos:

Primer paso: seleccionar un dominio para realizar el análisis taxonómico. Se recomienda empezar por aquellos dominios que poseen mayor número de términos incluidos.

Segundo paso: determinar las similitudes relativas a una misma relación semántica. Con la determinación del dominio comenzamos a establecer las relaciones semánticas de sus términos incluidos intentando establecer agrupaciones de términos al interior de este dominio. Esta actividad originó en algunos dominios el establecimiento de dos o más subconjuntos cada uno de los cuales se articuló sobre la base de los rasgos comunes de los términos incluidos.

Tercer paso: repasar la búsqueda de los términos de los dominios para intentar encontrar términos incluidos adicionales.

Cuarto paso: determinar si existen dominios que puedan englobar el dominio que analizamos. Se intenta reflexionar respecto a la pertenencia de este dominio a uno más amplio que lo incluya.

Quinto paso: construir taxonomías provisorias y exponerlas mediante diagramas para su mejor tratamiento.

Sexto paso: con el establecimiento de las taxonomías provisorias se puede dirigir el curso del trabajo de campo intentando verificar las taxonomías o buscar otras no contempladas. Mediante este paso se van orientando las aplicaciones de las entrevistas y las observaciones de campo.

Séptimo paso: en este paso se construye una taxonomía completa como resultado del constante análisis de la información y el trabajo de campo. En algún momento debemos considerar la existencia de una taxonomía que se aproxime lo suficiente a la forma en que los entrevistados organizan sus conocimientos culturales.

3. Análisis de componentes: en esta etapa nuestros esfuerzos se centraron en buscar dimensiones de contraste entre los atributos de los términos asociados a las categorías culturales. Esta actividad arrojó como resultado la construcción de paradigmas susceptibles de comprobar por medio de las entrevistas. La búsqueda de estos contrastes nos permitió conocer mejor el significado de dominios y términos porque, según lo señalado por Spradley (1980), el significado de un término también depende de lo que no significa (Rodríguez y Otros, 1996. p.231).

El análisis de componentes se ofreció como una actividad clarificadora durante el proceso de redacción de los resultados y conclusiones al aportarnos mayor precisión del significado cultural atribuido a los dominios y términos analizados.

4. Análisis de temas: representa la última etapa del análisis propuesto por Spradley, en esta se trata de reconstruir una visión general y holística de los escenarios que se observaron. La búsqueda de temas fue la actividad de encontrar cualquier principio cognitivo, tácito o explícito que se repite en numerosos dominios y que sirve como una relación entre subsistemas de significado cultural (Rodríguez y Otros, 1996. p.298). Los temas culturales se observan mediante la relación semántica entre los dominios. El establecimiento de los temas culturales se llevó a efecto a través de una serie de estrategias que incluyeron el despliegue de destrezas personales del investigador relacionadas con su experiencia. Las estrategias que se describen a continuación son más intuitivas y nos recordaron el lado artístico que involucra toda investigación con características cualitativas:

a) Inmersión: esta actividad se realizó mediante la exposición prolongada del investigador en los escenarios seleccionados. Mediante la observación continua a través de las horas de escucha durante las entrevistas se fueron captando los temas esenciales relacionados a la cultura que se estudió.

b) Análisis de componentes aplicados a los dominios: hemos señalado que los temas culturales son relaciones semánticas entre dominios lo que se puede observar mediante el ejercicio de determinar las similitudes y diferencias entre estos.

c) Búsqueda de dominios amplios que abarquen el escenario cultural: para una investigación como la nuestra, en donde se buscó responder a preguntas de investigación en dos territorios diferentes, la búsqueda de dominios amplios nos permitió realizar actividades de contraste amplio comparando dominios culturales en los dos escenarios.

d) Búsqueda de similitudes entre dimensiones de contraste: mediante la actividad de contrastar dominios se pueden hallar temas generales.

e) Elaboración de un mapa conceptual: esto permite contextualizar las relaciones entre los dominios. Lo anterior facilita ubicar elementos fundamentales que se van obteniendo en la actividad de análisis y el trabajo de campo. Todo esto lleva hacia la visualización de los principales temas culturales.

f) Búsqueda de temas universales: hay temas culturales que trascienden al escenario estudiado y son temas compartidos por diferentes culturas. Su determinación facilitó la actividad de dar sentido a nuestra información ante el establecimiento de conclusiones. Spradley ofrece una lista de seis temas universales que facilitaron el proceso de establecer los nuestros a partir de la información del presente estudio:

- Conflictos sociales: esto nos planteó la necesidad de buscar las situaciones problema que se observan entre las personas.

- Contradicciones culturales: comprendió la determinación de temas inconsistentes que median entre los individuos que comparten una cultura.

- Técnicas informales de control social: son conductas aprendidas por las personas que comparten una cultura y que ejercen influencia sobre la conducta de los individuos en sus contextos culturales.

- Gestión de las relaciones interpersonales en sus contextos sociales: mediante la observación de cómo las personas se relacionan con los demás miembros de su contexto social se obtiene información importante sobre estrategias conductuales de interacción.

- Estatus: símbolos de una sociedad que se le atribuyen a las personas para mantener su prestigio. Los dominios culturales reflejarían los sistemas de estatus en las culturas por lo que su determinación sería un importante comienzo para el descubrimiento de temas culturales (Rodríguez y Otros, 1996. p.236).

- Solución de problemas: este aspecto alude al interés que debe tener un investigador cualitativo por los procedimientos que utilizan las personas para llevar a cabo sus actividades. La obtención de este conocimiento permitió la observación más profunda del contexto cultural de estudio.

g) Redacción de un resumen del estado del escenario estudiado: se refiere a la elaboración de un escrito que contemple los aspectos más importantes del contexto investigado como si se tratase de una carta de presentación del escenario para las personas que quisieran conocer el lugar y comenzaran por leer este resumen. Esta redacción incentivaría una actividad reflexiva en torno al contexto lo que facilitaría la determinación de nuevos temas culturales no observados y que podrían originar nuevas actividades de recolección y análisis ya sea por el investigador titular o por otro que se interese por la temática.

4.5 Criterios de calidad aplicados al estudio

La determinación de si una investigación como la presente tiene o no calidad dependió de muchos factores, pero todos señalaron al rigor metodológico como la clave para evaluarla. Se intentó determinar que tan bien diseñada y

desarrollada fue nuestra investigación y por ende que confianza podíamos tener en los resultados y conclusiones alcanzadas.

En la actualidad no existe consenso en cuanto a la determinación y aplicación de los criterios para establecer la calidad de los estudios basados en metodología cualitativa. Algunas posiciones se inclinan por aplicar los criterios de fiabilidad y validez -procedimientos del enfoque positivista- otras se oponen basándose en argumentos epistemológicos que distancian los enfoques positivistas-experimental e interpretativos (Rodríguez y otros, 1996. p. 284).

En esta parte debimos cotejar dos posturas para aplicar criterios de calidad a nuestra investigación: la primera se refirió a los tradicionales conceptos de fiabilidad y validez, reunidos en los denominados criterios convencionales, y una segunda que aludió a los criterios alternativos. Dentro de estos últimos se ubican los utilizados por investigadores etnográficos como Erickson (Citado por Rodríguez y Otros, 1996. p. 286) para los que importan criterios de calidad como lo son el modo en que está narrado el estudio, las evidencias presentadas para apoyar su autenticidad, la comprensión y utilidad de los resultados. Otros autores como Guba y Lincoln suelen ser los más citados para evaluar la calidad de las investigaciones cualitativas (Citados por Tójar, 2006. p. 216). Esos autores establecen cuatro lineamientos que deben ser observados para garantizar la calidad de una investigación cualitativa. Para Guba y Lincoln (1989) las preocupaciones que se deben cubrir son: credibilidad, aplicabilidad, la consistencia y la neutralidad. La credibilidad hace referencia a la relación necesaria que debe constatarse entre los descubrimientos de una investigación y toda la información que respalda sus hallazgos. Que un estudio sea creíble depende de sus datos, criterios, categorías y de todos los elementos que permiten argumentar de manera aceptable lo que el investigador interpretó.

Una situación que tuvo el potencial de afectar la credibilidad de nuestros hallazgos se originó con la aplicación de la herramienta central para recolectar

información. La entrevista en profundidad tiene el potencial de arrojar visiones sesgadas de las posturas de los entrevistados, esto por la influencia que puede causar el entrevistador en las respuestas de los entrevistados. El mencionado problema tiene su solución en la naturaleza y características de las investigaciones cualitativas y las recomendaciones asociadas a la técnica seleccionada. La entrevista en profundidad tiene como uno de sus distintivos su duración, suele ser prolongada y en nuestro caso se desarrolló en varias sesiones lo que permitió superar varias dificultades de credibilidad. Al ser prolongada, las entrevistas nos permitieron crear confianza con los entrevistados, los que pudieron referirse a variados aspectos de su cotidianidad como ciudadanos de los contextos estudiados, esto facilitó comprobar prejuicios y percepciones propias de los entrevistados. Otra estrategia que nos permitió asegurar el criterio de credibilidad fue el intercambio de opiniones con otros investigadores en diversas etapas del desarrollo de este estudio que no culminaron hasta el establecimiento de las conclusiones del informe.

Consideramos necesario prolongar la aplicación de estrategias para asegurar el criterio de credibilidad de nuestra investigación, para ello nos basamos en las recomendaciones de Guba y Lincoln (1989) desarrolladas desde la perspectiva etnográfica por Martin Hammersley (Hammersley & Atkinson, 2009 pp. 246-251). Estos autores señalan a la validación solicitada y la triangulación como dos vías que otorgan mayor credibilidad a los estudios cualitativos, sin embargo, hay una serie de matices a considerar tanto en su aplicación como los resultados que de éstas se obtengan:

- Validación solicitada: esta estrategia se basa en la importancia que otorga la perspectiva cualitativa a las personas que viven el fenómeno, sin embargo, no hay un acuerdo en torno al papel que adquieren estos para la validación. Algunos etnógrafos consideran crucial la validación que hacen las personas observadas sobre las interpretaciones del investigador, la intención es contrastar y verificar el acuerdo o la falta de éste que tienen las personas estudiadas en relación con los juicios que

realizan los que llevan a cabo la investigación. Otra postura -en la que nos inscribimos- considera riesgosa la validación solicitada, este riesgo se fundamenta en el reconocimiento de las limitaciones de este procedimiento porque gran parte de la acción social opera a un nivel inconsciente (Hammersley & Atkinson, 2009 p. 248). En muchas ocasiones no se reconocen como acertadas las interpretaciones realizadas no porque estas no lo sean sino porque hay limitaciones en las personas observadas relacionadas con el ejercicio de la memoria o con los métodos utilizados para tomar decisiones. Todo indicó que la validación solicitada debía considerarse como una fuente, pero no como una verdad absoluta, sin embargo, la hemos incorporado como parte de las fuentes presentes aunque consideramos todas las observaciones señaladas.

- La triangulación: el concepto triangulación se asociaba al lenguaje técnico utilizado para la navegación y en términos generales supone la necesidad de cotejar un mínimo de tres puntos de referencia para conocer la posición de un objeto. En investigación cualitativa existen muchas posibilidades de cometer errores si uno confía sólo en una fuente de información. Los errores provienen tanto del proceso de recogida de datos y/o durante la interpretación de los mismos y acarrea serias consecuencias que afectan la credibilidad de los resultados de un estudio. La triangulación es la aplicación de una serie de técnicas destinadas a reducir los márgenes de error, no es sólo una técnica sino que pueden ser varias, de hecho, es recomendable que puedan aplicarse varias estrategias destinadas a triangular la información. Entre los procedimientos de triangulación recomendados destacan las observaciones en equipo de investigadores y la utilización de varias técnicas para recolectar la información. Mientras mayor sea la aplicación de técnicas para comprobar nuestros datos serán más creíbles nuestros resultados. Es apropiado someter nuestra información y los procedimientos para obtenerla a las opiniones expertas y técnicas

diferentes. En el presente estudio la triangulación se presentó inicialmente como algo complejo de ejecutar, sin embargo, la consulta de la bibliografía etnográfica nos aportó información relativa a las ventajas del empleo de las entrevistas en profundidad para recopilar la información necesaria. Como habíamos mencionado, nuestra investigación utilizó como técnica central para la obtención de los datos la entrevista en profundidad, esto nos presentó el desafío de buscar la fórmula para triangular. Al ser una sola la técnica principal esta tarea se nos mostraba compleja hasta que indagamos en las formas de ejecutar las entrevistas para asegurar la credibilidad de nuestra información. La principal característica de las entrevistas en profundidad es su duración, esta puede prolongarse por horas y no está sujeta a límites de sesiones más allá de la disponibilidad de los entrevistados y el manejo del entrevistador. Lo anterior se constituyó en nuestro principal apoyo para triangular. Las entrevistas se desarrollaron en dos o tres sesiones lo que permitió contrastar las tendencias de respuesta y las contradicciones entre sesiones. La introducción de preguntas orientadas a observar estas situaciones nos facilitó el proceso de triangular la información al interior de una sola técnica, pero eso no fue todo, además, -y como parte de las virtudes del empleo de entrevistas en profundidad- se utilizaron preguntas generales cuya intención fue la obtención de información más relacionada con las percepciones de los entrevistados. Lo anterior facilita la obtención de información que refleja de mejor manera la forma de observar los fenómenos que tienen las personas y funciona mejor que la aplicación de preguntas concretas y detalladas (Lever citado por Hammersley & Atkinson, 2009 p.251). De esta forma, encontramos las estrategias necesarias para triangular y ofrecer puntos de credibilidad relacionados con la información obtenida y las conclusiones presentadas.

4.6 Consideraciones éticas de nuestra investigación

Uno de los propósitos de nuestro estudio fue reunir la información necesaria para dar respuesta a las preguntas planteadas y alcanzar los objetivos definidos. Sin embargo, las fórmulas para alcanzar esa información requirieron de la aplicación de varios criterios para satisfacer los asuntos críticos de las investigaciones cuyas fuentes de información son las personas.

Las consideraciones éticas utilizadas nacieron de la reflexión apoyada en los textos etnográficos que profundizan sobre este tema. Las características y los escenarios elegidos por nuestro estudio requirieron dar respuesta a cinco epígrafes de asuntos éticos, a saber: consentimiento informado, privacidad, perjuicio y consecuencias para investigaciones futuras (Hamersley & Atkinson, 2009. p.284)

4.6.1 Consentimiento informado

Alude al conocimiento que tienen las personas de nuestra actividad de investigación. En investigaciones cualitativas la mayor desviación de este epígrafe está representada por la observación participante encubierta en donde la mayor parte de los participantes ignoran la actividad del investigador. La intención de esta estrategia encubierta es que las personas perciban al que estudia un fenómeno como un individuo que no tiene motivos especialmente diferentes del resto de las personas en el contexto. Aun cuando el consentimiento informado se alza como un ideal ético que se manifiesta como necesario de practicar, muchas investigaciones y sus contribuciones no hubiesen sido posibles de haberse aplicado este epígrafe. En nuestro caso, al utilizar la entrevista en profundidad, no tuvimos problemas en este punto. La totalidad de nuestros entrevistados fueron informados del propósito de nuestras actividades así como también respecto a nuestra procedencia institucional. En donde se nos solicitó mayor cuidado fue en lo relativo a la privacidad.

4.6.2 Privacidad

Este aspecto debió ser desarrollado considerando una serie de situaciones que intervinieron en el estudio. Nuestra investigación trató asuntos públicos desde una perspectiva privada en dos ciudades pequeñas. Cuando nos referimos a ciudades pequeñas aludimos a contextos en los que las personas se conocen e interactúan de manera frecuente en su cotidianidad. Como pudimos observar, las personas en estos contextos se vinculan de forma pública y privada. Nuestros informantes, en varias ocasiones, nos solicitaron que guardáramos en secreto su identidad. En consideración a lo anterior debimos comprometernos a mantener el anonimato de los entrevistados con excepción de las entrevistas a funcionarios en ejercicio que manifestaron en forma expresa que sus opiniones tenían carácter público. Guardar reserva en torno a la identidad de la mayor parte de nuestros entrevistados no significó mayores complicaciones para nuestra investigación. Nuestros objetivos persiguieron la exploración y descripción de percepciones y experiencias en relación a un fenómeno contextual por lo que la situación se salvó garantizando a la mayoría de los entrevistados la condición de anónimos. Durante el análisis de la información, al citar párrafos de las transcripciones, cambiamos los nombres reales por ficticios seguido de una letra T o J dependiendo de la procedencia de los entrevistados. Diferente criterio aplicamos para desarrollar el test específico de diagnostico tendiente a analizar el nivel y calidad de las respuestas ofrecidas por las instituciones públicas que ejercen sus funciones en los territorios seleccionados. Consideramos que proteger la identidad de las mismas no procedía al considerar su carácter público y porque las respuestas solicitadas formaron parte de las obligaciones de atención a la ciudadanía de las mencionadas. Lo anterior estuvo de acuerdo con lo planteado por Punch que mencionó que la aplicación de códigos éticos estrictos termina por proteger a los poderosos, entre ellos las instituciones, en perjuicio de los beneficiarios que constituirían la parte más débil (Citado por Rodríguez y Otros, 1996. p.282). Apoyados en la convicción que lo mínimo exigible a la institucionalidad pública es la correcta atención y entrega de información a sus usuarios fue que decidimos analizar la información obtenida de la aplicación del test específico en relación

con las instituciones públicas seleccionadas en estas dos localidades identificándolas en todo momento.

4.6.3 Perjuicio

Se relaciona con lo anterior, alude a la publicación de las conclusiones de una investigación lo cual tiene el potencial de afectar la reputación, no sólo de los entrevistados, de toda una ciudad. Esto fue especialmente delicado considerando las dimensiones y características de los escenarios seleccionadas. Sumado a lo anterior resultó el hecho de que una de las ciudades observadas es beneficiaria de fondos públicos vinculados con el empleo de las TIC en participación ciudadana y gobierno. Estos territorios podían verse afectados ante conclusiones que quizá no representaran la postura oficial, además, los sentimientos de los entrevistados podían verse afectados al conocerse conclusiones que contrastaran con la opinión que tienen de sus instituciones y representantes. Cuando expusimos los perjuicios que podía representar nuestro informe dio la impresión que estábamos sobrevalorando las consecuencias que podía tener una investigación con las características de la nuestra, no obstante, a veces un estudio como el presente puede causar problemas. Aun cuando es necesario tener presente los perjuicios potenciales que podría tener la difusión de las conclusiones de un estudio descansamos en el hecho de que nuestra investigación fue concebida y desarrollada para contribuir en la superación de problemáticas que afecta las relaciones comunicativas de la política actual como lo es, por ejemplo, la desafección democrática.

4.6.4 Consecuencias para investigaciones futuras

Este epígrafe ético versa sobre la necesidad de tener cuidado con las actividades que realizamos en los escenarios. Debemos ser especialmente conscientes para no generar presiones que se juzguen objetables, si esto ocurriera a gran escala la investigación etnográfica sería virtualmente imposible (Rodríguez

y Otros, 1996. p. 295). Mucho se ha discutido respecto a este punto y no queda claro si es posible cumplirlo en su totalidad. La actividad científica genera todo tipo de reacciones, desde las más favorables hasta las más hostiles, sin embargo, se apela a la necesidad de conservar el campo para las futuras investigaciones.

A modo de conclusión en relación con los cuatro puntos referidos podemos decir que nuestra investigación no requirió de estrategias ocultas para obtener la información necesaria. Esto quitó tensión al momento de realizar el trabajo de campo. Nuestros entrevistados manifestaron agrado y voluntad de colaborar con el estudio, con la salvedad de que varios de ellos solicitaron el anonimato, no tuvimos que realizar cambios significativos en nuestro proceder para la observancia de las recomendaciones éticas. Al consultar la bibliografía relacionada a la ética en las actividades de investigación cualitativa nos percatamos de la diversidad de posturas que iban desde las más estrictas y aferradas a las clásicas visiones sobre la labor científica hasta aquellas que profesan una suerte de libertad en donde lo que realmente importa sólo son los resultados del estudio. Consideramos cuatro posiciones relacionadas con el proceder ético en la investigación científica que sirvieron como referentes reflexivos conducentes a la adopción de la visión más adecuada:

- Generalidad ética: rechazan las estrategias individuales en asuntos éticos relacionados a la investigación, se postula que jamás se debería encubrir la actividad científica. Para esta posición la participación encubierta sería una estrategia reñida con la ética.

- Ética contextual: se aplica el criterio del “coste-beneficio” al realizar ciertas actividades. Esta posición aplica criterios éticos dependiendo del contexto en donde se desarrolla la investigación. La ética contextual generalmente es rigurosa en la preservación de los criterios éticos de privacidad y perjuicio de los participantes en el estudio siendo flexible con los restantes.

- Relativismo ético: no se aferra a posiciones éticas, señala que hay que proteger los principios morales de los participantes pero no aplica juicios anticipados, sino que los observan en relación con el contexto y no parecen obedecer en forma particular a ninguno de los epígrafes éticos mencionados.

- Irrelevancia ética: posición que privilegia los resultados de una investigación por delante de cualquier consideración ética. La irrelevancia ética no informa de las actividades de investigación si considera que no es relevante o que podría poner en peligro la obtención de buenos resultados. En esta posición el fin justifica los medios.

Durante el desarrollo de todo nuestro estudio nos mantuvimos en posiciones eclécticas cuando nos enfrentamos a elecciones de posturas entre dos o más alternativas, consideramos que las posiciones extremas no contribuyen de manera apropiada a resolver encrucijadas. En este caso optamos por una posición ética contextual que consideramos la más adecuada a nuestros objetivos y acorde a los valores y sentimientos de nuestros entrevistados pero flexible ante la presencia de instituciones con funciones públicas.

4.7 Software de análisis de datos utilizados en la investigación. SPSS y Nvivo

Nos pareció pertinente hacer referencia a la utilización de programas informáticos que ayudaron al procesamiento de la información en nuestra investigación. Sin detallar los procedimientos específicos para utilizarlos, diremos que el empleo del ordenador sumado al uso de los programas de análisis estadístico y cualitativo SPSS y Nvivo 8 resultaron ser valiosas herramientas en la etapa del análisis de datos procedentes de las encuestas iniciales y las entrevistas en profundidad respectivamente. Quizás resulte confuso el empleo de ambos software en una misma investigación, sin embargo, dada la característica metodológica mixta de nuestro estudio se comprenderá mejor esta necesidad. El

procesamiento instantáneo de grandes cantidades de datos contribuyó a reducir los tiempos dedicados al análisis de la información y nos permitieron maximizar los recursos empleados, especialmente en el tiempo requerido.

Para comprender mejor la utilización del ordenador en el análisis de la información, debemos hacer dos clasificaciones generales de las tareas que realizamos en esta fase. De acuerdo con Sibert y Shelly (1995), las tareas en las investigaciones como la nuestra se dividen en conceptuales y mecánicas, las primeras aluden a las actividades de categorización, codificación, reflexión, inducción, etc. Las mecánicas, a su vez, hacen alusión a la manipulación de los productos del análisis como el almacenamiento, organización y recuperación de datos a través de categorías de codificación (Sibert & Shelly citados por Rodríguez y Otros, 1996. p.240). Tradicionalmente las tareas conceptuales se han desarrollado con instrumentos comunes al trabajo de oficina, por medio de papeles impresos, lápices, tijeras, pegamento, carpetas, etc. el investigador fue ordenando y marcando la información para hacerla manejable y clara. En la etapa mecánica el ordenador y un programa específico contribuyen eficazmente en las labores necesarias. Si bien cada vez más los software incorporan interfaces que también facilitan las tareas conceptuales, es importante advertir que el empleo del ordenador en nuestro estudio -aunque de gran ayuda- tuvo una función auxiliar. El fuerte componente creativo de las investigaciones influenciadas por la metodología cualitativa, sumado a determinantes tareas cuya ejecución dependió del despliegue de habilidades y destrezas del propio investigador, provocaron que muchas actividades no pudieran ser soportadas por procesos informáticos. Lo anterior no quiere decir que su empleo fuera menor, por el contrario, la gran cantidad de información generada en la aplicación de los instrumentos requirió del empleo de software especializado sin los cuales se hubiera desperdiciado mucho tiempo.

Antes de justificar la utilización de los programas de análisis de nuestra información, hemos querido establecer diferencias entre los software que se utilizan para el tratamiento de los datos en las investigaciones. Existen dos tipos

de programas para el trabajo con la información, el primero agrupa a los denominados programas generales y el segundo tipo se refiere a los específicos. En los primeros se ubican los procesadores de texto y gestores de bases de datos cuyo empleo es de uso general por todos aquellos que requieran de herramientas para el manejo de datos incluyendo a los investigadores cualitativos. Algunos ejemplos de estos son Filemaker, Acces, Snap DB, Office, Abiword solo por mencionar algunos. Los citados programas son de uso general y entre otras funciones permiten seleccionar, copiar, trasladar y pegar texto. Representan importantes recursos que pueden, en muchos casos, sustituir procedimientos manuales en especial durante la etapa del trabajo conceptual. No obstante, cuando se requiere realizar el trabajo mecánico es necesario contar con instrumentos informáticos especialmente diseñados para el análisis de datos en investigaciones cualitativas, tal es el caso de Atlas.ti, Nvivo, Transana, Ethnograph, entre otros. Las tareas básicas que realizan estos programas en el procesamiento de datos textuales son la unión de códigos con segmento de texto, estos códigos son previamente definidos e introducidos al programa por el investigador. El texto transcrito de las entrevistas fue el insumo base para el procesamiento automático de estos software. Más populares son los programas de tratamiento de datos estadísticos como EViews, GAUSS, LIMDEP, SPSS, SAS, entre otros. Son utilizados principalmente en estudios estadísticos y econométricos, siendo el más conocido el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) desarrollado para su utilización en análisis de datos estadísticos aplicados a las ciencias sociales.

Nvivo y SPSS son programas muy conocidos por los investigadores cualitativos y cuantitativos respectivamente, como hemos mencionado, estos programas son tradicionalmente empleados por separado en el análisis de la información, sin embargo, hemos considerado pertinente el empleo de ambos en relación con la naturaleza de nuestros datos, mismos que se relacionaron con el instrumento que los capto. Los datos recopilados a través de la encuesta ciudadana fueron procesados mediante el empleo del SPSS v.20 y las transcripciones producidas de las grabaciones de entrevistas en profundidad con Nvivo 8.

Nvivo es un programa de análisis especializado en la organización y tratamiento de grandes cantidades de información cualitativa. El corpus susceptible de trabajar con este programa no se reduce al manejo de texto, también es posible el tratamiento de archivos de audio y video. Como mencionamos, el empleo de Nvivo facilitó el proceso de codificación y análisis sustituyendo tareas que tradicionalmente se realizaban de forma manual. Nvivo se utiliza para estudios en diferentes campos de la ciencia que incluyen temáticas que van desde la formulación y evaluación de políticas sociales hasta el análisis de métodos educativos pasando por investigaciones psicológicas, de turismo, consultoras, etc. En nuestro caso significo una gran ayuda en el proceso de encontrar sentido a un cúmulo de información que se presentaba sin estructura permitiéndonos obtener las bases para el establecimiento de resultados y conclusiones de investigación.

Por su parte, SPSS resultó ser un programa versátil y cómodo en el procesamiento de datos estadísticos extraídos desde las encuestas. Este software nos facilitó el análisis de las variables diagnósticas de primera instancia traducidas a datos numéricos. SPSS destacó por sus herramientas gráficas para exponer los resultados de diagnóstico de los escenarios seleccionados.

SEGUNDA PARTE:

TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1 Introducción.

El concepto de tra **Capítulo 4** Diseño metodológico ene de las actividades desarrolladas por los antropólogos brit del siglo XX quienes posterior a una fase de planificación re s estancias entre grupos humanos (Monistrol, 2007). En n el trabajo de campo se desarrolló posterior al establecimier l marco teórico y la metodología.

Aun cuando no fue posible establecer de forma exacta el principio y el fin de las actividades que comprendió esta etapa, se determinó el segundo semestre del año 2011 como el periodo en el que se efectuaron los contactos y se realizaron las estancias en ambos escenarios estudiados. Atendiendo a lo complejo que resulta la observación de un fenómeno mediante el uso de técnicas de investigación cualitativa, adoptamos dos estrategias para evitar extraviarnos en el desarrollo de las tareas del trabajo de campo. La primera, la creación de objetivos específicos para esta fase y la segunda, poniendo práctica las orientaciones ofrecidas por Valles (2009) para el trabajo de campo.

5.2 Objetivos del trabajo de campo.

- Establecer una adecuada relación entre el fenómeno investigado y los habitantes de ambas ciudades seleccionadas.

- Determinar la adecuación teórica y metodológica de la investigación

- Verificar la adecuación de los instrumentos para la recopilación de la información

- Recopilar la información necesaria para el análisis

5.3 Fases y tareas del trabajo de campo

Tabla 8. Fases y tareas del trabajo de campo

Fases y Tareas: Decisiones de diseño		
Antes de entrar al campo	Durante el trabajo de campo	Al final del estudio
↓	↓	↓
Etapa de reflexión y preparación del proyecto	Etapa de entrada y realización del trabajo de campo	Etapa de salida, análisis final y redacción
Tareas: - Formulación del problema - Selección de estrategia metodológica - Selección de casos, contexto, fechas.	Tareas: - Gestión (Contactos, visitas de presentación…) - Ajuste de las técnicas de recolección de información. - Ejecución de campo - Archivo y análisis preliminar	Tareas: - Finalización o interrupción del trabajo de campo - Análisis intenso final - Redacción y presentación del informe.

Fuente: Valles (2009)

Las anteriores fases y sus correspondientes tareas se consideran como recomendaciones prácticas, sin embargo, las características de los estudios basados en metodología cualitativa permiten la combinación de tareas. Las actividades realizadas en la segunda y tercera fase han influido en la primera. Resultado de lo anterior observamos el surgimiento y extinción de instrumentos para recopilar información que se plantearon en la primera fase y que en la segunda se ratificaron, corrigieron o eliminaron. Un ejemplo de esto último fue la entrevista grupal que se proyectó en el marco metodológico y que debido a las dificultades observadas en el trabajo de campo para su aplicación debió ser descartada como técnica de recolección de información.

5.4 Contexto del trabajo de campo

5.4.1 Jun

5.4.1.1 Aspectos generales

La ciudad de Jun es una pequeña localidad ubicada en la Provincia de Granada perteneciente a la Comunidad Autónoma de Andalucía. Distante a 497 km al sur de Madrid y a 5 km de Granada, la capital provincial. En la actualidad posee una población de 3.438 habitantes (INE, 2011)

Mapa de la ubicación geográfica de Jun

Distribuida en una superficie de 3.40 km², esta ciudad andaluza se divide en tres espacios poblacionales bien definidos representados por una zona céntrica que se erige como el sector más antiguo de la ciudad y que reúne a la mayor concentración de población. Acompañando a la anterior zona se encuentran dos sectores poblacionales que le circundan uno al norte y otro al sur denominados: Las Camelias y Los Morquiles respectivamente.

Mapa de sectores y concentraciones demográficas de Jun

Una de los aspectos demográficos que caracterizo a esta ciudad fue su rápido crecimiento poblacional que se cuadruplicó en 20 años pasando de tener 800 habitantes en 1991(Forero, 2007) a la cantidad actual. La principal actividad comercial de Jun giró tradicionalmente en torno a la agricultura y la industria cerámica para la construcción rubro, este último, afectado en la actualidad por la paralización que ha provocado que muchas personas se hayan quedado sin su fuente laboral. Lo anterior ha obligado a las personas en edad de trabajar a buscar empleo fuera de la ciudad, principalmente en la capital Granada distante a sólo cinco minutos en automóvil y quince en autobús. La cercana presencia de la capital provincial ha deprimido la actividad económica propia de esta localidad cuestión que otorga a Jun el calificativo de "ciudad dormitorio" (Forero, 2007, P. 27) debido a que gran parte de su fuerza laboral desarrolla sus actividades laborales en Granda y regresa a su residencia en Jun por la noche.

5.4.1.2 Festividades

En Jun se realizan tradicionales festividades que se celebran todos los años entre las que destacamos:

- Fiesta patronal: celebrada en honor de la Virgen de la Purísima Concepción. Se realiza cada lunes de la semana correspondiente al 8 de septiembre y en ésta destacan una verbena popular con orquestas y bailes. Estas actividades se desarrollan en la plaza de la Iglesia y son muy concurridas por vecinos y personas de ciudades vecinas.

- El Pucherico: comida popular celebrada cada año durante el primer jueves previo al inicio de la cuaresma. La actividad consiste en el desplazamiento de los grupos familiares participantes al sector rural denominado “Era Perrute” cercano a Jun en donde se comparte una comida al aire libre.

Fotografía: Celebración del Pucherico

- Carnaval de la ciudad: festividad muy popular entre niños y adultos mayores. Consiste en el desfile de murgas por las calles de la ciudad, también se visitan sectores poblacionales de otras ciudades colindantes con Jun.

Fotografía: Carnaval tradicional de Jun

5.4.1.3 Panorama político

Un importante aspecto que hemos tenido presente en la realización del trabajo de campo en esta ciudad se relaciona con la política militante que influye en la vida participativa de cualquier localidad. La ciudadanía de Jun tradicionalmente ha elegido a sus representantes políticos entre los candidatos del Partido Socialista Obrero Español PSOE. El actual alcalde ha sido reelegido en el

año 2011 por cuarto período consecutivo. En los mencionados comicios participó el 68% del electorado que favoreció a los socialistas con un 49.5% de los votos lo que permitió a esta colectividad obtener seis de los 11 cargos de concejales.

Tabla 9. Resultados de los comicios municipales de Jun realizados el año 2011

	Votos	%	Concejales
PP	551	31.6	3
PSOE	862	49.5	6
IULV-CA	288	16.5	2

Fuente: RTVE.es 2011

5.4.1.4 Agrupaciones ciudadanas

La primera característica que destaca de Jun cuando se visita es su apacible atmósfera observable en sus calles sin movimiento de vehículos ni peatones. En las tardes la fluencia aumenta cuando los padres van a buscar a sus hijos al colegio primario y retornan las personas que durante el día trabajaron en Granada. El horario vespertino también da vida a los tres bares que se cuentan en la ciudad, en ellos es posible encontrar personas compartiendo entusiastas conversaciones sobre fútbol y política. Otro punto destacado es el ubicado en la “Plaza de la Emisora”, a escasos metros de la parada principal del autobús procedente de Granada, allí se encuentran grupos de pensionados de pie o sentados en los bancos que discuten sobre diferentes temas. Ese lugar se le conoce localmente como la Moncloa en parodia al palacio del ejecutivo español ubicado en Madrid.

Jun puede parecer una ciudad sin movimiento, sin embargo, en ella se realizan variadas actividades de participación ciudadana impulsadas desde el ayuntamiento y por agrupaciones de vecinos. Entre las organizadas y promovidas por el consistorio destacan las deportivas para niños y jóvenes que se reúnen cada fin de semana en torno a la práctica del fútbol. Otra actividad destacable que organiza el ayuntamiento son las visitas guiadas que se realizan mensualmente en algún lugar destacado -por razones turísticas o culturales- de la Provincia de Granada.

En Jun se han destinado importantes recursos para el fomento de las TIC, prueba de ello es la permanente oferta de cursos de alfabetización y capacitación que promueve el ayuntamiento. Una destacada iniciativa gestionada por el gobierno municipal con la empresa privada fue la conexión domiciliaria a Internet de bajo coste para los residentes en la ciudad. La infraestructura pública en donde se realiza la mayor parte de las actividades ciudadanas en Jun consiste en un polideportivo municipal, la biblioteca pública, una sede comunitaria y el edificio de las nuevas tecnologías. Este último inmueble destaca por ser el espacio de funcionamiento de Guadalinfo, el salón de plenos municipal y la oficina del grupo de pensionados Las Delicias. Guadalinfo es el centro de nuevas tecnologías para la comunicación, el cual dispone de ordenadores de uso público en donde se accede a Internet de forma gratuita, también se utiliza para realizar los talleres de capacitación sobre el uso del ordenador y la red. Este centro atiende todos los días laborales en horario diferido matinal o vespertino.

En la localidad de Jun existen diez organizaciones inscritas en los registros del ayuntamiento que son gestionadas por los vecinos. Variados en número de integrantes, intereses y regularidad, destacamos las siguientes agrupaciones ciudadanas:

- Grupo de Mujeres Amigas de la Pintura: como su nombre lo indica corresponde a una agrupación funcional integrada por mujeres que

comparten el interés por la pintura artística. Funciona desde hace 12 años, se reúnen dos veces por semana los días lunes y viernes por la tarde en dependencias de una sede comunitaria facilitada por el ayuntamiento. En esta agrupación participan regularmente 25 integrantes, poseen una estructura interna dirigida por una presidenta, secretaria, tesorera y tres vocales. Es un grupo abierto a todo el que deseen formar parte con los únicos requisitos de ser mujer y estar dispuesta a costearse los materiales necesarios para realizar las actividades de capacitación en pintura. Es un grupo funcional autofinanciado. Cuentan con un perfil de usuario en Facebook que es utilizado para enseñar sus creaciones artísticas.

- Asociación de madres y padres de alumnos (AMPA): reunidos en torno al colegio primario de Jun, esta organización apoya la formación educacional de los niños mediante la promoción de actividades extraescolares como talleres, fiestas infantiles y viajes culturales periódicos. Abierto a todos los padres con hijos estudiando en el colegio, este grupo cuenta con 20 integrantes que asisten regularmente a las reuniones trimestrales. Poseen una estructura directiva tradicional que se reúne cada viernes en el salón de profesores del colegio. Es una organización autofinanciada.

- Club Iundenia: agrupación ciudadana reunida en torno a la práctica del fútbol 7 y 11. Este grupo es reconocido como uno de los más activos de Jun, cuenta con 55 integrantes que participan de forma regular en los encuentros deportivos que se realizan en dependencias del campo de fútbol municipal y del pabellón del deporte tres veces por semana. En el pueden participar todas las personas que lo desean, se financia a través de una subvención municipal y recursos autogestionados. Posee una estructura directiva vertical pero sus integrantes reconocen interactuar de forma horizontal y distendida.

- Agrupación de Pensionistas Las Delicias: es reconocido como uno de los grupos más importantes de Jun en cuanto a historia y número de participantes. Fundado hace 20 años cuenta en la actualidad con 80

integrantes que participan en forma regular de las actividades que se organizan. Cada año esta agrupación realiza encuentros y viajes turísticos. Los recursos para su funcionamiento son aportados por el municipio y por empresas privadas, además de lo anterior, la agrupación organiza rifas, bingos y loterías para recaudar fondos. Esta organización cuenta con un beneficio especial otorgado por el ayuntamiento que se traduce en la concesión de un local comercial en dependencias del edificio de las nuevas tecnologías que ocupa la mayor parte de la planta baja. Para ser socio es necesario estar inscrito como ciudadano residente en Jun y ser pensionado.

- Agrupación de Mujeres Mercedes Salinas: conocida agrupación femenina con más de 16 años de historia, cuenta con la asistencia regular de 25 socias que se reúnen dos veces por semana en el salón de plenos del ayuntamiento ubicado en el edificio de las nuevas tecnologías. Sus actividades principales constan de talleres de teatro, pintura y charlas sobre temas variados. Reciben aportes económicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (Instituto de la Mujer y Diputación) además de recursos propios.

- Peña Barcelonista: agrupación recreativa que reúne a la hinchada de Barcelona FC, cuenta en la actualidad con 75 socios que se reúnen en un local alquilado por ellos para contemplar los encuentros deportivos de su equipo. Funcionan como agrupación hace 13 años y tienen por tradición asistir como mínimo una vez por año a presenciar un encuentro futbolístico en la ciudad de Barcelona. Los recursos para cubrir los gastos de sus actividades son propios.

- Peña Madridista: agrupación recreativa que reúne la hinchada del equipo de fútbol del Real Madrid. Funcionan hace seis años y se reúnen en un bar de propiedad de su presidente. Es un grupo abierto y autofinanciado que asiste por lo menos una vez por año a presenciar un encuentro futbolístico de su equipo en la capital española. Posee una directiva de estructura vertical aunque sus integrantes reconocen interactuar de forma horizontal.

5.4.1.5 Observaciones sobre el uso de las TIC en participación y democracia.

La ciudad de Jun posee una conocida reputación como lugar de integración de las TIC a la participación y la democracia, sin embargo, el trabajo de campo permitió constatar una serie de circunstancias que requieren ser tratadas para mejorar la forma en que se utilizan estas tecnologías.

La mayor parte de las actividades teledemocráticas tienen como organizador y promotor al máximo edil de la ciudad lo que es fácilmente constatable en la página oficial del ayuntamiento, los blog y perfiles en redes sociales que se observan en Internet. Lo anterior mantiene las prácticas de participación ciudadana electrónica y de democracia digital centradas en la figura del alcalde. El trabajo de campo permitió, además, observar que las actividades se focalizan en el tratamiento individual del ciudadano sin que se hallaran evidencias sobre promoción del asociativismo mediante el uso de las TIC. La mayor parte de las agrupaciones ciudadanas que funcionan en esta localidad no emplean la red para promocionar sus actividades.

5.4.2 Torrelaguna

5.4.2.1 Aspectos generales

Ciudad ubicada a 58 km al nordeste de la capital Madrid, cuenta en la actualidad con 4.918 habitantes (INE, 2011) distribuidos en un espacio urbano en donde destaca una zona central que alberga los edificios públicos, la Iglesia y un pequeño sector comercial que se distribuye principalmente a lo largo de la Calle del Cardenal Cisneros.

Mapa de la ubicación geográfica de Torrelaguna

Mapa de la Ciudad de Torrelaguna

La actividad económica tradicional de esta localidad ha sido la agricultura de secano y la explotación forestal, mención especial se le otorga a las actividades relacionadas con la central hidroeléctrica ubicada en sus cercanías. En el funcionamiento y mantención de los centros hidráulicos del sector se emplean en la actualidad un importante número de trabajadores residentes en esta ciudad. El sector comercial y de servicios representa actividades desarrolladas en menor

medida. La existencia de Torrelaguna ha estado históricamente marcada por la cercanía de Madrid. A principios del siglo XX se produjo un importante proceso migratorio hacia la capital española lo que redujo significativamente su número de habitantes. Lo anterior se revirtió en la década pasada como producto del elevado coste de la vivienda lo que se tradujo en que un gran número de grupos familiares se radicaran en esta localidad beneficiados por los menores costos de la construcción, sin embargo, mantuvieron sus actividades laborales en la capital española.

5.4.2.2 Festividades

Un rasgo que influye en todos los planos de la vida de los ciudadanos de Torrelaguna es el fuerte vínculo de su población con la religión católica, situación que se observa en el entorno y la cotidianidad de sus habitantes. El principal edificio de esta localidad es la Iglesia de la Magdalena ubicada en la plaza central y contigua al ayuntamiento, es una construcción gótica que data del siglo XIV, declarado monumento histórico artístico en 1983, es una de las postales de Torrelaguna y orgullo arquitectónico para sus habitantes.

Fotografía: Iglesia de la Magdalena de Torrelaguna

La religión católica también ha influido en la participación ciudadana de sus habitantes. En la actualidad existen cuatro cofradías que cuentan con gran cantidad de integrantes cuyas ceremonias se relacionan con el culto a las imágenes

de santos. Estos ritos se han constituido en fiestas patronales celebradas por todos en la ciudad. Las festividades más importantes que se realizan en Torrelaguna todos los años son las siguientes:

- Fiesta patronal en honor de Santa María de la Cabeza, esposa de San Isidro Labrador: se conmemora cada segundo domingo del mes de junio. Ese día se realiza una concurrida romería a la ermita de la virgen de la piedad.

- Fiesta patronal en honor de la Virgen de Nuestra Señora de la Soledad: es la fiesta patronal más concurrida y prolongada de Torrelaguna. Se celebra durante el mes de septiembre y contempla romerías, encierro de toros y fuegos artificiales.

Fotografía: Encierro de toros, fiesta patronal en septiembre

- Festividad en honor de San Nicasio: se celebra cada 14 diciembre en honor del patrono de la institución municipal.

- Fiesta de las cruces y las hermandades: se celebra durante el mes de mayo y se caracteriza por ser muy concurrida, consta de procesiones de las hermandades y luminarias.

Fotografía: Fiesta de las cruces y las hermandades

- Fiesta de los Reyes Magos: se ha instaurado como actividad recurrente cada mes de enero y se festeja mediante comparsas y carruajes dedicados a los niños de la localidad.

5.4.2.3 Panorama político

Otro de los factores que afectan la participación ciudadana y la democracia en Torrelaguna es la política partidista. El panorama político de esta localidad ha estado notablemente dividido durante los últimos 20 años, ejemplo de ello son los resultados obtenidos en las últimas elecciones municipales del año 2011 en donde ninguna colectividad alcanzó la mayoría obligándolos a negociar el cargo de máxima autoridad municipal, situación que se ha repetido en las últimas cuatro elecciones.

Tabla 10. Resultados comicios municipales de Torrelaguna realizados el año 2011

	Votos	%	Concejales
PP	717	35.99	5
PSOE	559	28.06	3
AAT	196	9.84	1
ITSN	189	9.49	1
IU-LV	152	7.63	1
PDAP	93	4.67	0

Fuente: RTVE.es 2011

Resultó interesante observar que en los resultados de los últimos comicios el Partido Popular estuvo a un concejal de lograr la mayoría. Sin embargo, la capacidad negociadora del PSOE logró el voto favorable de las tres colectividades restantes que les otorgaron la mayoría a los socialistas para gobernar. El dividido ambiente político, en donde abundan las agrupaciones políticas circunstanciales en una ciudad de estas dimensiones, genera una serie de fenómenos que afectan la vida participativa ciudadana y democrática de la población que se expresa en numerosas referencias a conflictos y rumores en las pláticas de sus habitantes.

5.4.2.4 Agrupaciones ciudadanas

Como muchas otras ciudades pequeñas de España, Torrelaguna se caracteriza por su apacible atmósfera diurna representada en el escaso movimiento de peatones y vehículos por sus calles. Cambia por las tardes cuando aumenta la confluencia de personas siendo común observar grupos de jóvenes y ancianos conversando en los bancos dispuestos en la acera de las intersecciones de la vía M -102 con la Calle Cardenal Cisneros. En esta localidad también destacan sus numerosos bares -curioso si se relaciona su tamaño y cantidad de habitantes- en los que se puede encontrar grupos de personas interactuando alegremente. Aun cuando la participación ciudadana no es un tema desarrollado por el ayuntamiento, Torrelaguna destaca por la presencia de 17 grupos funcionales registrados como organizaciones vecinales que existen sin mayor intervención del consistorio. Entre los que destacaron por su regularidad de funcionamiento y número de integrantes mencionamos los siguientes:

- Asociación Cultural Cardenal Cisneros: creada por un grupo de vecinos de Torrelaguna hace 25 años con la intención de rescatar y difundir tradiciones culturales de la zona. Esta agrupación en la actualidad cuenta con 25 participantes regulares, todos ellos con un promedio de edad de 50 años. El financiamiento para su labor se recibe a través de una subvención otorgada por el ayuntamiento y el aporte de las cuotas mensuales de sus integrantes. A esta asociación pueden pertenecer todas las personas mayores de edad que lo desee.

- Asociación de Mujeres El Manantial: importante grupo local formado por mujeres de edades que promedian los 55 años. Organizado por las monjas de la Congregación Carmelitas de la Caridad, esta agrupación funciona desde el año 1999. En la actualidad cuenta con 70 socias que se dividen entre actividades manuales, solidarias y talleres en donde se enseña gimnasia de mantención para adultos mayores. Es un grupo abierto a mujeres pero está muy influenciado por las tradiciones de la Iglesia

católica, se reúnen en dependencias del convento de las monjas Carmelitas de la Caridad en Torrelaguna. Sus actividades se financian con aportes económicos del ayuntamiento y las cuotas de sus socias.

- Club de Cazadores de Torrelaguna: es un grupo formado hace 10 años y sus características y actividades centrales lo ubican dentro de las organizaciones con requisitos especiales de ingreso. Entre las exigencias para ser miembro de esta organización está la de ser mayor de edad, empadronado como residente local por al menos 10 años, vínculo propietario de una finca ubicada en la zona y el pago de una cuota anual de €240. En la actualidad cuenta con 86 socios cuyas actividades centrales giran en torno a la cacería y mantención de los cotos de caza de la zona. El promedio de edad de sus integrantes es de 45 años.

- Club Deportivo Elemental de Torrelaguna: agrupación reunida en torno a la práctica del fútbol sala. Formado hace cuatro años, en la actualidad cuenta con 25 integrantes que participan regularmente de los entrenamientos y los encuentros deportivos celebrados cada semana. Se financian con aportes realizados por el ayuntamiento, auspicios de tiendas comerciales de la localidad y cuotas de los integrantes. Cuenta con una estructura directiva formal y a el pueden integrarse jóvenes menores de 18 años.

- Cofradía de la Hermandad Santa Bárbara: agrupación congregada en torno a la realización de rituales religiosos en honor de Santa Bárbara. Esta cofradía fue fundada en 1715 y en la actualidad cuenta con 720 integrantes. Pueden ser miembros de esta hermandad todas las personas que lo deseen y que hayan sido bautizadas como católicos. Las actividades centrales de esta organización se realizan durante el mes de mayo para celebrar las fiestas de las cruces y las hermandades. El día 4 de diciembre es el onomástico de su santa.

- Cofradía San Isidro Labrador y Santa María de la Cabeza: es la organización de cofrades más antigua en actividades, fue fundada en 1639 y cuenta en la actualidad con 450 cofrades. Al igual que todas las agrupaciones de este tipo se reúnen sólo para las festividades en honor de sus patronos. Esta cofradía celebra a San Isidro Labrador esposo de Santa María de la Cabeza los 15 de mayo y 9 de septiembre. Es un grupo abierto al que pueden integrarse todos aquellos que lo solicitan. Sus actividades se financian con las cuotas aportadas por los integrantes.

- Cofradía de San Sebastián: fundada en 1793, cuenta con 500 inscritos que se reúnen en torno a la veneración de San Sebastián realizada cada año durante el mes de mayo. Es una agrupación abierta a los que deseen formar parte y se financia con las cuotas o derramas de sus miembros.

- Peña Taurina Manuel Vidrié: fundada en 1981, se dedica a la promoción de actividades relacionadas con la práctica taurina. Organizan ciclos de cine, charlas y talleres vinculados con su temática central. Realizan los preparativos para los encierros que se celebran durante el mes de septiembre. En la actualidad cuenta con 82 integrantes y sus actividades se financian con ingresos económicos provenientes de la subvención que otorga la Comunidad de Madrid para las organizaciones culturales y otros proveniente del ayuntamiento local. Es un grupo abierto al que desee incorporarse.

- Grupo de Teatro Sexil Body Milk: con 24 años de existencia, este es el segundo grupo -después del deportivo- en los que es posible observar participación juvenil. Cuenta con 20 integrantes regulares que concentran sus actividades anuales entre los meses de junio a septiembre. Tienen su sede en un espacio facilitado por el ayuntamiento para almacenar su abundante escenografía y vestuario. Los recursos económicos para su funcionamiento provienen de la Comunidad de Madrid y del ayuntamiento local. Es una organización abierta a las personas que deseen formar parte en sus actividades.

5.4.2.5 Observaciones sobre la participación ciudadana y la democracia local.

La participación ciudadana y la democracia en Torrelaguna se genera gracias al trabajo de los grupos organizados de vecinos que en su mayoría están integrados por personas mayores de 50 años. El ayuntamiento mantiene un rol pasivo que lo distancia de las actividades organizativas y promocionales de la participación ciudadana a excepción de las ayudas económicas anuales y la concesión de espacios para reuniones. El uso de las TIC en participación y democracia es una situación extraña de observar y su presencia se reduce al uso esporádico del correo electrónico y en menor medida la creación de perfiles de agrupaciones en redes sociales. La información se entrega a través de tablones de anuncios dispuestos en espacios públicos y mediante la comunicación directa persona a persona. La evidente inclinación Católica de las agrupaciones ciudadanas y el promedio de edad de sus actuales integrantes alejan la posibilidad de que personas de otras religiones y jóvenes participen.

Análisis de la información

En consecuencia con la diversidad de herramientas empleadas para recabar los datos que se presentaron y las estrategias recomendadas para su tratamiento, hemos tenido que separar la exposición atendiendo a sus características particulares. También detallamos, además, los diferentes aspectos técnicos que involucró. A saber, momento, muestra, estrategia, registro y procesamiento de la información recopilada. Consideramos importante destacar que cada uno de los instrumentos aplicados ha obedecido a las necesidades impuestas por los objetivos así como también a las líneas del marco teórico, especialmente a: la teoría de la estructuración, la del medio y al enfoque teórico sobre la democracia y la participación electrónica. Se proceso la información derivada de los siguientes instrumentos aplicados en ambas localidades:

- Test e-mail
- Encuesta ciudadana
- Diario de campo
- Entrevista en profundidad

6.1 Test e-mail

Se estableció como un instrumento inicial de diagnóstico de las tendencias comunicativas de los principales políticos y oficinas públicas en los escenarios estudiados. El objetivo fue observar la capacidad de interacción de individuos e instituciones vinculadas y dependientes del ayuntamiento que tienen como misión

la atención ciudadana y que ofrecen como parte de sus servicios el contacto y entrega de información a través de Internet. Como parte de esta herramienta se crearon tres cuentas de correo electrónico pertenecientes a tres personajes ficticios que poseían diferentes características pero que estaban unidos por la necesidad de información e integración participativa a sus entornos locales. A cada uno se le asignó un mensaje dirigido a varias personas y oficinas públicas esperando respuestas a sus inquietudes. Los personajes intentaron representar las inquietudes de un ciudadano normal que busca comunicarse mediante las TIC, en este caso, a través de Internet.

Cotejando los principios éticos de los estudios que se basan en la observación de personas sin que éstas estén informadas, mantuvimos en secreto la identidad de los individuos involucrados en la aplicación de esta prueba, no así los casos que involucraron a reparticiones públicas que ofrecen contacto a través de una dirección de correo electrónico. Lo anterior en concordancia a los aspectos considerados para esta investigación.

Como parte de la aplicación de este test elaboramos una escala simple tendiente a evaluar la calidad de las respuestas obtenidas atendiendo a la cantidad de información proporcionada, el tiempo empleado en las respuestas y los elementos de trato introducidos en los mensajes recibidos.

Tabla 11. Escala evaluativa para el test e-mail

Variables	Indicadores
Tiempo de respuesta	Una semana o menos: se estableció como un periodo adecuado para obtener una respuesta a la inquietud planteada
	Ocho días a dos semanas: se estableció como un plazo normal para obtener una respuesta a la inquietud planteada

	Quince días a un mes: se estableció como una respuesta tardía a la inquietud planteada. Este plazo obliga al usuario a buscar alternativas para satisfacer sus necesidades de información y comunicación.
	Más de un mes o sin respuesta: se estableció como inadecuado. La persona ya ha obtenido respuesta a sus inquietudes o no las ha resuelto. En este caso se considerará que la vía de comunicación a través de la Red no funcionó por no responder a las características dinámicas que se ofrecen como ventajas.
Cantidad de información entregada	Suficiente: La respuesta obtenida otorgó detalles precisos que permitieron resolver las inquietudes planteadas. Esta clase de respuesta promueve el contacto a través de las TIC.
	Insuficiente: La respuesta obtenida no otorgó detalles precisos ni suficientes para resolver las inquietudes planteadas. Se caracteriza por contemplar respuestas vagas frente a requerimientos precisos de información.
Elementos de trato	Cordial: Respuesta que introdujo elementos cualitativos destinados a convertir la relación comunicativa en una interacción cercana en los cuales se constatan elementos afectuosos. Este tipo de respuestas incentiva la comunicación a través de las TIC toda vez que el lenguaje escrito es el principal elemento que da cuerpo a los mensajes en estos procesos comunicativos.
	Neutro: Respuesta que carece de los elementos cordiales

Los personajes elegidos para esta prueba fueron los siguientes:

- Luis Martínez Bascuñán: un nuevo vecino de Torrelaguna y también de Jun, tiene 45 años de edad, por motivos laborales se vio en la necesidad de trasladarse a residir en los territorios mencionados. Estaba interesado en integrarse lo más rápido posible a su entorno y escribió a diversas instituciones y representantes políticos solicitando orientación por medio del siguiente mensaje:

"Que tal, me llamo Luis Martínez, soy un nuevo vecino en su ciudad. En donde vivía anteriormente estaba vinculado a las actividades ciudadanas, participaba en clubes deportivos, culturales y en la organización vecinal de mí sector. Tengo la intención de tomar contacto con las personas y la vida cotidiana de esta ciudad para lo cual les escribo pidiéndoles su orientación, deseo encauzar mí gran motivación, es decir, me gustaría tomar contacto con otras personas que posean las mismas inquietudes que yo. Tengo algo de formación en el área de la cultura y me agradaría conversar con alguien que tenga mis inquietudes para realizar algún proyecto con los vecinos. ¿Conocéis a alguien que pueda ayudarme?… bueno, espero no haberles molestado con mis consultas, pero es que no tengo otra forma para contactar con la gente de la localidad, recién he llegado y necesito vuestra ayuda para conocer al resto de los vecinos de esta hermosa ciudad".

Modificando algunos elementos para hacerlo más adecuado a las características de cada localidad y al mismo tiempo pertinente con la naturaleza de la oficina pública o función del representante, este mensaje fue enviado por correo electrónico el 26 julio del 2011 a las siguientes instituciones y personas con cargos públicos:

- Casa de la cultura de Torrelaguna

- Policía local de Jun

- Oficina de mantenimiento del ayuntamiento de Jun

- Un representante del gobierno local de Jun

- Vicente Hernández: es un joven de 16 años, entonces, que tuvo que trasladarse con su familia a vivir a Jun y Torrelaguna, y tenía la necesidad -al igual que Luis Martínez- de incorporarse a las actividades de la ciudad. Envió el correo el 26 julio y en circunstancias de tener el verano cerca recurre a las oficinas que él presumía podían contar con un programa de actividades para los jóvenes en época estival:

"Hola, acabo de llegar con mi familia a la ciudad, me llamó Vicente, viviré aquí porque mi padre trabajará en Granada (o Madrid) y ha decidido vivir en este lugar. Quiero integrarme lo más pronto a la ciudad pero no conozco a nadie, quisiera conocer las actividades que tienen preparadas para este verano, no quiero perderme la oportunidad de conocer nuevas amistades, porque como ya le dije nosotros venimos recién llegando y es difícil integrarse al principio. No me voy a alargar más con esto, les pido información para conocer más personas de su ciudad, pertenecer a algún grupo voluntario o algo así, creo que vosotros podéis ayudarme en este asunto. Yo viviré aquí en forma indeterminada, tengo 16 años, pues eso. Nos vemos, saludos".

Este mensaje fue enviado a diferentes servicios públicos de ambas localidades y a representantes del gobierno local de Jun. La lista quedó integrada por los siguientes:

- Un representante del gobierno local de Jun

- Oficina de deportes, juventud y cultura del ayuntamiento de Jun

- Oficina de servicios sociales de Jun

- Centro comarcal de información juvenil de Torrelaguna

- Servicios sociales del ayuntamiento de Torrelaguna

- Servicio de información de la página web de Torrelaguna

- Polideportivo municipal de Torrelaguna

- Alberto García: al igual que los anteriores casos, es un individuo recién llegado a la ciudad que tiene la intención de integrarse y participar. Tenía entonces 45 años, dos hijos y una gran motivación por participar en diversas instancias por lo que envió varios correos electrónicos solicitando información a representantes políticos de Jun y oficinas públicas de ambas ciudades. Las instancias que contactó Alberto fueron las siguientes:

- Cinco concejales en funciones del ayuntamiento de Jun

- Oficina de urbanismo de Jun

- Solicitud de información a través de la página web oficial del ayuntamiento de Torrelaguna.

- Oficina de turismo de Torrelaguna

El resultado obtenido considerando las variables observadas se resume en la siguiente tabla:

Tabla 12. Resultados test email por variables observadas

Usuario	Destinatario	Tiempo de respuesta	Cantidad de información	Elementos de trato
Luís	1. Policía local de Jun	1. Adecuado	1. Suficiente	1. Cordial
	2. Oficina de mantenimiento del ayuntamiento de Jun	2. Adecuado	2. Insuficiente	2. Neutro
	3. Casa de la cultura de Torrelaguna	3. Adecuado	3. Suficiente	3. Cordial
Vicente	1.Político local de Jun	1. Inadecuado	1.No hubo respuesta	1. No hubo respuesta

	2. Oficina de servicios sociales de Jun	2. Normal	2. Insuficiente	2 Cordial
	3.Oficina de deportes, juventud y cultura de Jun	3 Inadecuado	3. No hubo respuesta	3 No hubo respuesta
	4.Oficina de servicios sociales de Torrelaguna	4. Adecuado	4. Suficiente	4 Cordial
	5.Polideportivo de Torrelaguna	5 Adecuado	5. Suficiente	5 Cordial
	6. Centro comarcal de Torrelaguna	6 Inadecuado	6. No hubo respuesta	6. No hubo respuesta
Alberto	1. Primer Concejal PSOE Jun	1. Adecuado	1 Suficiente	1 Cordial

	2. Segundo concejal PSOE Jun	2. Inadecuado	2 Insuficiente	2 Cordial
	3. Tercer concejal PSOE Jun	3. Inadecuado	3 No hubo respuesta	3 No hubo respuesta
	4. Cuarto concejal PSOE Jun	4 Inadecuado	4 No hubo respuesta	4 No hubo respuesta
	5. Quinto concejal PSOE Jun	5 Inadecuado	5 No hubo respuesta	5 No hubo respuesta
	6. Oficina de urbanismo de Jun	6. Adecuado	6. Suficiente	6. Neutro
	7 Servicio de información y contacto de la página web del ayuntamiento de Torrelaguna	7. Inadecuado	7. No hubo respuesta	7. No hubo respuesta

Se enviaron un total de 17 correos electrónicos repartidos entre cinco oficinas públicas de Jun, seis de Torrelaguna y seis representantes políticos que ejercen sus funciones vinculados al ayuntamiento de Jun. No fue posible realizar el test con políticos locales de Torrelaguna por no contar estos últimos con direcciones de correo electrónico de carácter público. Del total de e-mail enviados sólo seis de ellos cumplieron las características de haber sido respondidos en un tiempo considerado adecuado, con la información suficiente y además contando con elementos de buen trato o cordialidad. Aun cuando las exigencias de información contenida en las misivas eran de carácter básico y se relacionaban con las tareas rutinarias de sus destinatarios, once correos no lograron obtener los criterios de suficiencia y cordialidad o no fueron respondidos. Entre las repuestas consideradas adecuadas, suficientes y cordiales encontramos la realizada por los servicios sociales del ayuntamiento de Torrelaguna que respondieron a Vicente en el transcurso de dos días y le facilitaron nombres y números telefónicos para satisfacer sus requerimientos de pertenecer a una organización que se dedicará al voluntariado:

"Hola Vicente":

En Torrelaguna no contamos con grupos de voluntarios. Si estás interesado en colaborar de alguna manera lo más sencillo es que contactes con la Cruz Roja a través de su teléfono en Buitriago. Esta ONG cuenta con grupos y personas voluntarias en los diferentes pueblos de la sierra norte.

Esperando que te sea de ayuda

Teléfono de la Cruz Roja:…… xxxxxx

Trabajadora social (nombre):.....(teléfono)

Un saludo

Resultados del test e-mail:

Esta prueba no contó con una cantidad equilibrada de correos electrónicos enviados a cada ciudad porque once fueron remitidos a Jun mientras que a Torrelaguna sólo se contemplaron seis, no obstante, su ejecución permitió tener nociones sobre las tendencias comunicativas de las principales oficinas públicas y representantes político–locales.

Los correos electrónicos enviados a las oficinas públicas de Torrelaguna fueron respondidos de acuerdo con los requisitos considerados como óptimos. En Torrelaguna destacaron los plazos adecuados, la información suficiente y la característica de haber sido escritos con elementos de buen trato que hicieron más amena la interacción, situación especialmente importante al considerar que los que solicitaron la información señalaron estar integrándose a la comunidad en calidad de nuevos vecinos. Este test comprobó la buena acogida que realizan las oficinas públicas de Torrelaguna a las peticiones de información de estos ciudadanos. Esta situación destacó en forma especial al considerarse las características de Torrelaguna entre las que no destaco la promoción de las TIC como medio de comunicación entre la población y su institucionalidad pública.

Los correos electrónicos enviados a Jun se dirigieron, además de las mencionadas oficinas públicas, a representantes políticos de elección popular. En el resultado de esta última ciudad destacó la cantidad de ausencia de respuestas en casi la mitad de las instancias, la mayoría de ellas atribuibles a los concejales pertenecientes al partido político gobernante en el ayuntamiento. Cuatro de estos representantes locales no otorgaron ninguna respuesta a pesar de que sus direcciones de correo electrónico figuran en la página web oficial del ayuntamiento. Resultó interesante observar esta conducta en una ciudad que promueve en forma intensa las comunicaciones a través de Internet.

En resumen, la prueba favoreció la respuesta de las oficinas públicas de Torrelaguna a pesar que esta ciudad no cuenta con planes promocionales para la comunicación a través de Internet. La situación anterior se invirtió al observar los resultados obtenidos en Jun en donde la mayoría de los que no superaron los criterios mínimos establecidos para esta interacción fueron los representantes políticos del ayuntamiento. No olvidamos el importante hecho que los concejales de Torrelaguna no contaban con direcciones de correo electrónico de dominio público lo que imposibilitó la aplicación del test en igualdad de condiciones.

6.2 Encuesta Ciudadana

En el transcurso de la investigación se llevó a cabo una encuesta ciudadana a setenta y ocho personas residentes en Jun y Torrelaguna. Esta se planteó como un instrumento necesario para satisfacer requerimientos ubicados en tres momentos distintos del estudio. El primer momento se relacionó con la búsqueda de pautas orientativas para la conducción de las entrevistas en profundidad que como mencionamos contenían algunos patrones. La segunda instancia en la que se empleó la información recopilada por la encuesta ciudadana fue para reconocer los primeros informantes entre aquellos que respondieron favorablemente a las variables vinculadas con la participación ciudadana y la política local. La tercera y última instancia que justificó el empleo de una encuesta ciudadana correspondió a los objetivos específicos número dos y siete del estudio que pretendieron conocer el nivel de desafección democrática y la preparación de los ciudadanos de Jun y Torrelaguna para enfrentar procesos de democracia digital.

La estructura de la encuesta[23] se distribuyó en veintisiete preguntas agrupadas en variables cualitativas y cuantitativas que fueron observadas a través de medidas nominales, ordinales y de escala. A efectos operativos las preguntas se dividieron en tres secciones, la primera tuvo relación con variables demográficas, la segunda con interrogantes que persiguieron determinar el nivel de acceso y

[23] Ver Anexo I

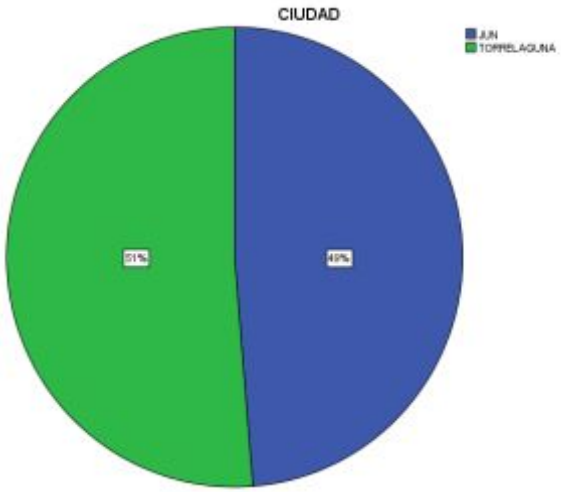
habilidad para el empleo de Internet. Finalmente aplicamos preguntas orientadas a conocer los niveles de desafección democrática presentes en los habitantes de las dos ciudades observadas.

El tratamiento de los datos se realizó a través de la utilización del programa de análisis estadístico SPSS en su versión 20 el cual fue empleado para la obtención de los estadísticos descriptivos y los resultados de las pruebas no para métricas.

Descripción de los resultados obtenidos en cada variable:

1) Distribución de la muestra por ciudades:

Gráfico 1. Distribución de la muestra por ciudades



El gráfico indica una diferencia de individuos levemente mayor en favor de Torrelaguna lo que no represento una cantidad significativa en los resultados obtenidos.

2) Edad de los encuestados

Es importante destacar que se consideraron como parte de la muestra solo a individuos mayores de edad de ambos sexos cuya residencia se ubicaba en las ciudades seleccionadas. El rango etario para los individuos que constituyeron la muestra de Jun resultó estar entre los 18 y 71 años de edad quedando el valor medio establecido alrededor de los 35. En el caso de Torrelaguna el rango de edad de los encuestados osciló entre los 18 y los 60 años de edad mientras que la media se estableció en torno a los 40.

3) Sexo

El porcentaje total de la muestra se estableció en un 50% con relación al sexo, sin embargo, en la ciudad de Torrelaguna las encuestadas superaron en un 20% al porcentaje de varones que se estableció en un 40% situación que se invierte en la ciudad en Jun en donde el 63% de la muestra quedó constituida por hombres.

4) Variable relativa al uso de Internet

Esta variable medida como nominal marcó una diferencia de aplicación de las preguntas comprendidas entre los números cinco a nueve[24]. Las respuestas originaron la aplicación de la alternativa "no corresponde" (NC) entre las personas que respondieron negativamente.

[24] Ver Anexo I

Gráfico2. Uso de Internet en Torrelaguna

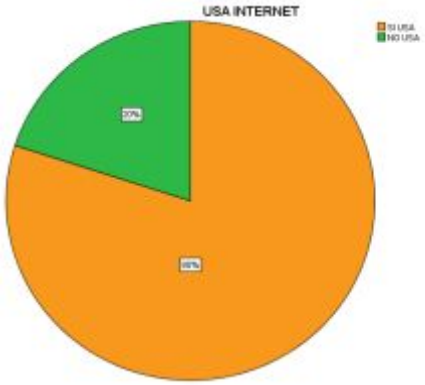


Gráfico 3. Uso de Internet en Jun

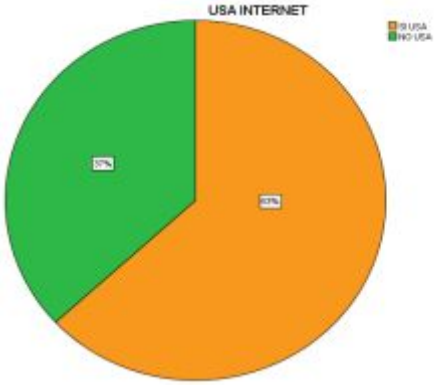
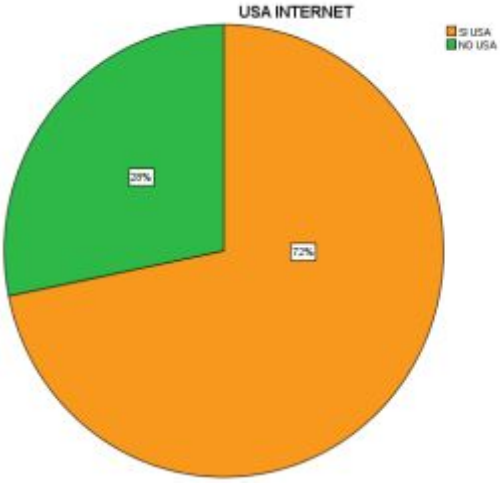


Gráfico 4. Uso general de Internet, ambas ciudades.



En el gráfico se observa que en el porcentaje general los encuestados de ambas ciudades, en su gran mayoría, manifestaron usar Internet como parte de sus actividades cotidianas (72%) mientras que aquellos que no lo utilizaban representaron un bajo porcentaje del total (28%).

Resulta interesante observar las diferencias en el uso de Internet por ciudad en donde destaca el porcentaje superior de uso de esta tecnología en la ciudad de Torrelaguna donde un 80% de los encuestados afirmó utilizarlo en forma

cotidiana mientras que en Jun el porcentaje rondó el 60%, no obstante, constatamos el mayoritario uso de la red en ambas ciudades.

5) Habilidades para el uso de Internet en proceso de democracia digital

Esta variable se pretendió observar a través del análisis de las respuestas otorgadas a las preguntas 5, 6, 7, 8 y 9 de la encuesta. Se estableció el supuesto de que la disposición de conexión domiciliaria permitiría un mayor tiempo dedicado a las actividades de participación ciudadana y democracia digital. Lo anterior considerando de que al no estar limitado el uso por horarios de funcionamiento -rasgo de los establecimientos que ofrecen acceso público- las personas podrían estar conectadas por más espacio. Desde la pregunta seis hasta la nueve la intención fue observar las habilidades que poseían las personas que ocupan Internet en el manejo de las herramientas comunicativas que posibilitan o tienen el potencial de ser utilizadas en las actividades de participación ciudadana y democracia digital. Las interrogantes se relacionaron con la premisa que estableció que una persona que tiene acceso domiciliario a Internet, posee una cuenta de correo electrónico, emplea las redes sociales como Facebook, Twitter, Tuenti, etc. ocupa un chat y posee conocimientos para utilizar software dedicado a las videoconferencias, es una persona habilitada para integrarse y promocionar la participación y la democracia digital, por lo menos en las acciones que ya se implementaban a nivel local en la ciudad de Jun y que podían ser replicadas en Torrelaguna.

Los valores observados en cada ciudad fueron, en términos generales, equilibrados en relación con el uso de herramientas informáticas para la comunicación a través de la red. Se apreció un notable porcentaje cercano al 70% de personas que accedían a Internet desde sus domicilios, la mayor parte de ellos poseía una dirección de correo electrónico e interactuaba a través de redes sociales (en donde destacó el uso de Facebook en la ciudad de Torrelaguna con un 45%). La mitad de los usuarios de Internet empleaba algún chat para comunicarse y la

gran mayoría ignoraba la existencia o simplemente no utilizaba programas para realizar videoconferencias. Los valores indicaron el empleo o el potencial uso de las herramientas informáticas para la comunicación en democracia electrónica y participación digital. Esta última observación adquirió especial relevancia para la ciudad de Torrelaguna en donde no se constataron instancias de participación y democracia a través de la Red a pesar de que, como se observó en los resultados de la encuesta, contaban con similar o incluso mayor habilidad y potencial para incorporarse a procesos de participación y democracia electrónica que los encuestados de Jun.

6) Nivel de desafección democrática

Este concepto estuvo presente en los objetivos y en las variables de observación de nuestro estudio, a él se le atribuyeron una serie de factores que obstaculizan la participación y la democracia, no sólo en sus representaciones electrónicas, si no en todas sus formas y lugares donde se presenta. Conocer y describir los niveles de desafección democrática fue nuestro objetivo específico número dos el cual se vinculó directamente con el número seis. Esta variable se observó como una debilidad para la proyección y fomento de la participación y la democracia electrónica. Su inclusión en la encuesta como variable posibilitó una descripción preliminar que arrojó un diagnóstico exploratorio cuyo propósito fue ofrecer un panorama general de la situación en las dos ciudades seleccionadas. La información recopilada sobre desafección democrática en Jun y Torrelaguna permitió, además de conocer la situación, entregar elementos de orientación que fueron introducidos en la semiestructura de la entrevista en profundidad desarrollada con posterioridad.

La desafección democrática en la encuesta la abordamos desde la pregunta número once hasta el final de la misma. En la medición de esta variable introdujimos preguntas relativas a la pertenencia a grupos funcionales y territoriales en cada ciudad como lo son juntas vecinales, agrupaciones religiosas,

taurinas, deportivas, etc. además consideramos las opiniones relativas a la cercanía o distancia comunicativa que poseían los encuestados con sus representantes políticos, específicamente con el equipo de concejales y el alcalde. Concluimos la encuesta con una serie de afirmaciones relativas a la participación y la política local solicitándole a los encuestados que se posesionaran en alguna de las afirmaciones que representara mejor su postura frente a la temática en cuestión. El propósito de las afirmaciones finales fue conocer los sentimientos asociados a la democracia local toda vez que la propia definición de desafección democrática la sitúa como un sentimiento y conducta de alejamiento o desapego de los ciudadanos a su sistema político. Nosotros consideramos pertinente observar estos sentimientos y actitudes otorgándole los elementos de ubicuidad geográfica y social característicos de Jun y Torrelaguna.

Las tres series de opinión que contempló la encuesta se ordenaron a través de tres ítems que contenían opiniones diferentes respecto a tres tópicos que se desprendieron de la definición de desafección democrática. Cada una de las afirmaciones fue ordenada en diferentes posiciones y se les asignó un índice numérico cuya sumatoria otorgó un resultado final. Los tres ítems se conformaron con las siguientes afirmaciones:

Primera:

a. Los políticos son necesarios para organizar los asuntos de la ciudad: _____

b. Los políticos no deberían existir: _____

c. Hay políticos buenos y otros malos: ____

d. A los políticos solo le interesan sus asuntos personales: _____

Segunda:

a. El ayuntamiento no sirve para nada: _____

b. El ayuntamiento es importante para arreglar los asuntos de la ciudad: _____

c. El ayuntamiento ayuda a unos pocos, no a la mayoría: _____

d. El ayuntamiento no hace lo suficiente: _____

Tercera:

a. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales son útiles a la comunidad, pero yo no tengo tiempo de participar en ellos: ____

b. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales no consiguen nunca lo que se proponen: _____

c. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales son importantes para la ciudad, todos deberíamos participar de alguno: _____

d. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales no sirven para nada: _____

A cada encuestado se le solicitó que eligiera aquella afirmación que mejor lo representara en cada uno de los ítems, cada una de las alternativas tenía asociado un índice establecido entre uno y tres. En las series de afirmaciones se repitió la valoración de tal forma que se equilibró la sumatoria para cada ítem. Los

resultados obtenidos como producto de la sumatoria de los índices en las series de opinión nos permitieron medir los sentimientos y actitudes relacionadas con la desafección democrática en las ciudades de pertenencia de los encuestados. La escala ordinal para observar los elementos constitutivos de esta variable se enseñaron en la siguiente tabla:

Tabla 13. Escala ordinal para medir la desafección democrática

Pregunta	Categoría	Rango	Índice
N.º 16	Participa	3-4	1
	Desafección moderada	5-6	2
	Desafección extrema	7-9	3

A continuación se exponen los resultados encontrados para cada una de las interrogantes relacionadas con la variable desafección democrática:

- En relación con la pregunta número 11 que consultó en ambas ciudades por la pertenencia a algún grupo ciudadano, en Jun nos encontramos con que la gran mayoría de las personas (80%) no estaba relacionada a ningún grupo en la ciudad. El porcentaje arrojado por las encuestas aplicadas en Torrelaguna es un 10% más favorable a la participación en un grupo funcional o territorial. En esta última localidad el 30% de los encuestados señaló pertenecer a algún grupo ciudadano.

- Agrupamos las observaciones que se desprendieron de las preguntas número 12,13, 14 y 15 para señalar respecto a Torrelaguna que más de la mitad de los encuestados (55%) declaró haberse comunicado con el alcalde en forma directa a través de cualquier medio, una cantidad relativamente similar (48%) señaló conocer a todos los concejales en ejercicio. La gran mayoría (80%) de los encuestados en Torrelaguna votó en las últimas elecciones municipales y una importante cantidad (70%) considero que puede recurrir al alcalde cuando lo estimara necesario, es decir, creían que podían comunicarse con la máxima autoridad política cuando lo necesitaran. En la muestra de Jun el 84% de los encuestados declaró haberse comunicado con el alcalde, el 42% conoce a la totalidad de los concejales. La gran mayoría de los encuestados de Jun señaló haberse comunicado con al menos un concejal a excepción del 7% que no conoce a ninguno. El 90% de los encuestados señaló haber votado en Jun en las últimas elecciones municipales. En esta última ciudad el 74% de los consultados tuvieron la certidumbre de poder comunicarse con el alcalde cuando ellos lo creían necesario.

- Resultados para las series de afirmaciones finales:

Gráfico 5. Participación y desafección democrática en Jun

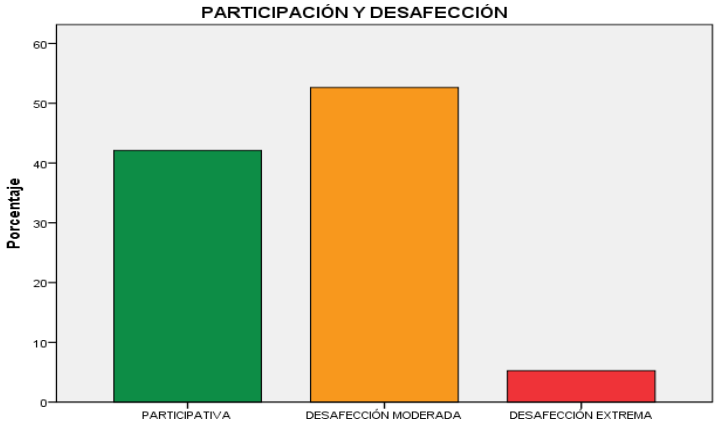
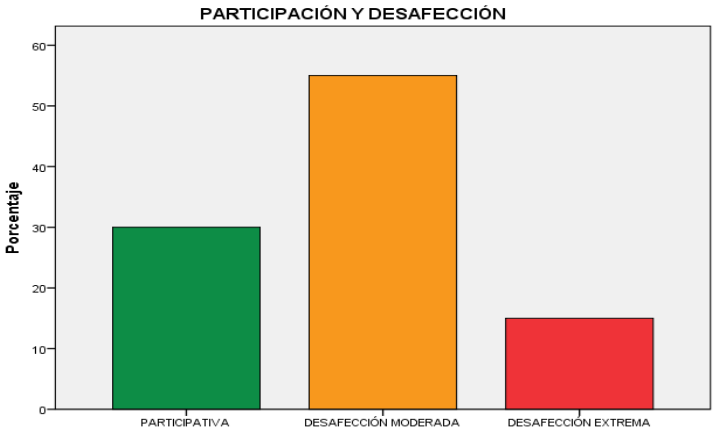


Gráfico 6. Participación y desafección en Torrelaguna



En los gráficos se refleja la presencia de actitudes más favorables a la participación y menores grados de desafección democrática entre los encuestados de Jun (42%) que en aquellos de Torrelaguna (30%). Las actitudes equidistantes de la desafección y la participación ciudadana representaron a casi la mitad de las personas encuestadas en ambas ciudades (52% Jun y 55% Torrelaguna). Resulta particularmente interesante observar las diferencias porcentuales entre los que se situaron en perfiles de opinión más extremos en lo relativo a la desafección democrática. En la muestra de Jun sólo una pequeña parte de los encuestados (5%) declaró estar representado por una posición extrema, mientras que esta cantidad aumentó (15%) en los encuestados de Torrelaguna.

Resultados de la encuesta ciudadana:

La aplicación de la encuesta ciudadana nos ha permitido conocer las potencialidades de la democracia participativa a través de Internet en ambas ciudades observadas. Se exploraron los niveles de preparación que poseen las personas por medio de la aplicación de preguntas relacionadas con destrezas básicas. Resolvimos el desafío que nos planteó el objetivo específico número siete de nuestra investigación.

En ambas ciudades destacó el uso mayoritario de Internet por parte de los encuestados, situación que benefició significativamente a Torrelaguna. Además de lo anterior resultó importante destacar que de entre los que acceden a Internet en ambas ciudades lo hacen principalmente a través de conexiones domiciliarias. El usuario de la Red en estos dos escenarios es una persona que emplea chat y redes sociales para comunicarse. Los resultados destacaron los niveles de preparación ciudadana para la participación y la democracia electrónica en Torrelaguna. Esta ciudad de la sierra norte de Madrid posee un importante potencial que es igualable e incluso mayor al observado en Jun, esto posibilitaría la ejecución de planes tendientes a mejorar la comunicación política mediante el uso de la Red. Estas capacidades podrían ser útiles para fortalecer la participación ciudadana en temáticas políticas mediante la incorporación de las TIC, por lo menos a nivel de infraestructura y habilidad ciudadana es posible hacerlo.

Los resultados de las series de opinión muestran una actitud más favorable a la participación ciudadana y la democracia en Jun que en Torrelaguna situación que se repite al observar las respuestas dadas en las alternativas que reflejaron los niveles más extremos de desafección democrática que poseían los ciudadanos. El grupo de Torrelaguna manifestó en mayor porcentaje estar de acuerdo con opiniones que representan una desafección extrema. Este aspecto otorgó importantes orientaciones empleadas en las entrevistas en profundidad para indagar sobre el aporte realizado por la utilización de Internet en la reducción de las tendencias extremas en desafección democrática.

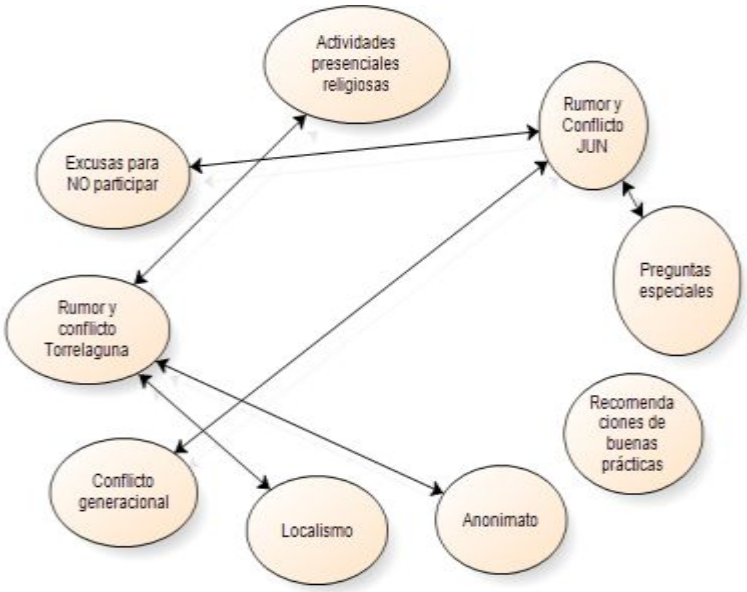
6.3 Diario de campo

El diario de campo se redactó entre los meses de mayo y diciembre del año 2011. Se comenzó desde la primera toma de contacto con la población de Torrelaguna para continuar hasta los últimos realizados en Jun. En un comienzo el diario de campo guió varias acciones como lo fueron el muestreo teórico para determinar a los informantes clave. Este instrumento finalizó con su tratamiento

en forma de categorías durante el análisis realizado a través del programa de análisis de datos cualitativos Nvivo 8. La utilización de este programa informático permitió, además de la creación de nodos libres con las anotaciones, la unión de las observaciones realizadas con los párrafos transcritos de las entrevistas a los informantes clave, esta acción se realizó a través de la creación de notas que se incorporaron al programa mencionado. El análisis del diario de campo facilitó la paulatina incorporación de las interpretaciones del marco teórico con lo que se comenzó la tarea descriptivo-interpretativa de la información recopilada. Lo anterior, sumado a las actividades de exploración y descripción desarrolladas en el análisis de las transcripciones, condujo a los resultados y conclusiones finales de la investigación.

Los nodos construidos con las anotaciones del diario de campo se agruparon sobre la base de criterios de similitud, no obstante, también se observaron relaciones simétricas como se apreció en el siguiente modelo:

Figura 4. Modelo de los nodos libres creados con el diario de campo



Los círculos y elipses representaron categorías que encerraron los siguientes significados:

- Excusas para no participar: como su nombre lo indicó, este nodo agrupó las principales anotaciones que resumieron las explicaciones de las personas para no integrarse a procesos participativos en sus respectivas localidades.

- Actividades presenciales religiosas: esta agrupación de anotaciones se originó principalmente en las observaciones realizadas durante el trabajo de campo en la ciudad de Torrelaguna. En esta última destacó la presencia de actividades de índole presencial que se relacionaban con la religión católica y cuya influencia trascendía a otros aspectos de la vida cotidiana de los habitantes de esta ciudad. En el modelo se observó una relación simétrica entre este nodo con el denominado "rumor y conflicto", esto sucedió porque algunas anotaciones vincularon la participación ciudadana presencial promovida por la Iglesia Católica de Torrelaguna con rumores y conflictos que se detallaron más adelante.

- Rumor y conflicto: este nodo se representó en sendas agrupaciones que recogieron las notas representativas de aquellos puntos problemáticos captados en las entrevistas y las situaciones vividas durante el trabajo de campo. La mayor parte de las observaciones relataron fricciones entre personas que pertenecían a grupos funcionales, aunque también se consignaron casos en donde las diferencias políticas y religiosas eran las causas evidentes de conflictos entre las personas.

- Preguntas especiales: este nodo libre aludió a preguntas introducidas deliberadamente por el investigador para causar una reacción en sus entrevistados. Esta agrupación incorporó todas aquellas estrategias dinamizadoras utilizadas en el desarrollo de las entrevistas en

profundidad. La totalidad de las anotaciones en "preguntas especiales" se relacionaron con las entrevistas desarrolladas en Jun. Fue en esta ciudad en donde se observó la necesidad de su empleo. Las preguntas especiales se incorporaron para responder a los criterios de curiosidad y locuacidad (Coller, 2000) que debe poseer un investigador cualitativo cuando desarrolla una entrevista, así como también aplicar el criterio de contraste que fue importante para aclarar y precisar declaraciones formuladas por los entrevistados.

- Recomendaciones de buenas prácticas: como parte de los objetivos específicos de la presente investigación se estableció la necesidad de contar con recomendaciones tendientes al fortalecimiento de la participación ciudadana en temáticas político-locales. Esta agrupación de anotaciones favoreció el cumplimiento de este aspecto. Mediante los planteamientos manifiestos de los entrevistados (y otros latentes obtenidos como producto de la reflexión y las experiencias recogidas por el investigador) se fueron perfilando una serie de recomendaciones.

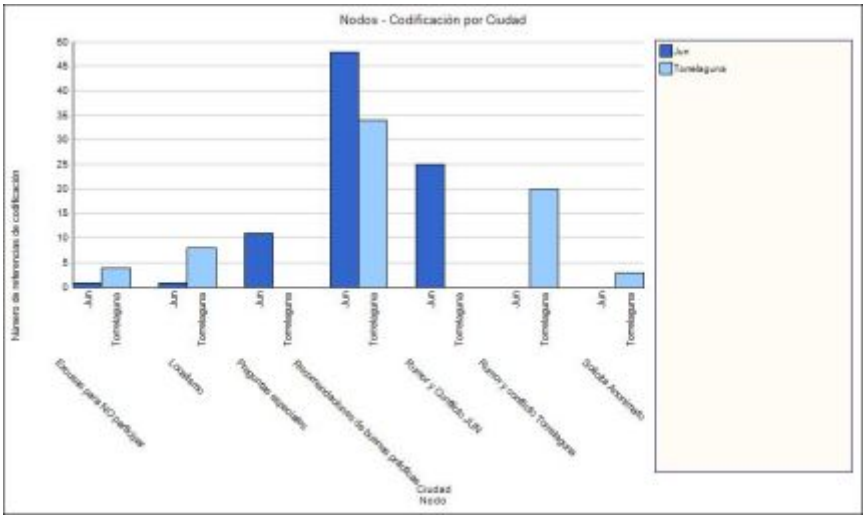
- Anonimato: nodo que contemplo las solicitudes expresas de los entrevistados de no aparecer citados con sus nombres verdaderos para evitar su identificación por parte de amigos, conocidos u otras personas de su entorno social.

- Localismo: este grupo de anotaciones hizo referencia al interés y sentimiento por lo que es propio de un determinado lugar. Aun cuando las observaciones localistas se ubicaron en ambos escenarios estudiados fue Torrelaguna el que destacó en la manifestación de este fenómeno.

- Conflicto generacional: esta agrupación de observaciones fueron captadas en la ciudad de Jun en donde se manifestaron algunos conflictos generacionales entre jóvenes y adultos mayores.

Cada uno de los nodos estuvo constituido por referencias de anotación que se distribuyeron de la siguiente forma:

Gráfico 7. Distribución de las anotaciones del diario de campo en los nodos libre



En el gráfico se aprecia la concentración de las anotaciones en el nodo de las recomendaciones sobre buenas prácticas lo que posibilitó contar con un importante número de cursos de acción susceptibles de incluir en planes de participación ciudadana y democracia tanto en sus ámbitos electrónicos como presenciales. En segundo lugar se agruparon las anotaciones sobre rumor y conflicto que se presentaron casi en la misma cantidad en ambas ciudades. Se continuó con la introducción de preguntas especiales y los localismos para finalizar en un menor número de anotaciones para los nodos de solicitud de anonimato y excusas para no participar.

A continuación, expusimos las principales notas del diario de campo ordenadas al interior de sus respectivos nodos en las que se evidenciaron los elementos de similitud que se emplearon para su categorización. La letra N represento la nota que se acompaña de su respectivo número, la letra T o J se utilizó para diferenciar Torrelaguna o Jun respectivamente.

- Nodo libre: Recomendaciones de buenas prácticas

N1J: Adela es funcionaria del ayuntamiento desde hace 15 años, ejerce como encargada técnica de nuevas tecnologías, posee los conocimientos y la experiencia suficiente para recomendar acciones en favor de la administración digital así como también la participación y la democracia a través de las nuevas tecnologías. Mientras permanezca en el trabajo de campo en Jun estaré atento a sus observaciones.

N2J: Segundo encuentro con Adela, me enseña las dependencias del ayuntamiento, me presenta sus colegas de labores. Gestiona las entrevistas que tendré con el alcalde. No está segura si el encuentro con el edil se efectuará ese mismo día o el siguiente. En su oficina le solicito mantener una conversación grabada a lo que se niega aduciendo nerviosismo y falta de concentración cuando le están grabando.

N3J: Tercer día de encuentro con Adela, me lleva a conocer la sala de plenos del ayuntamiento que queda a 400 m del edificio principal. El inmueble posee dos plantas, es muy amplio y alberga la sala de plenos, una oficina de la asociación de pensionados y el centro de nuevas tecnologías denominado Guadalinfo.

Durante el paseo por las dependencias Adela me comenta que el centro Guadalinfo no es muy antiguo, no tiene más de seis años, antes de eso ella impartía los cursos de formación en el uso del ordenador, me señala la importancia que ha tenido la continuidad de los cursos. Cuentan con cursos básicos y niveles más avanzados, aunque insiste en que los cursos básicos suelen ser más exitosos en cuanto a participación.

En el recorrido me enseña el salón de plenos del ayuntamiento en donde se realizan las sesiones periódicas, me muestra la sala de transmisión en donde

se emite la señal que luego se transmite por Internet. El salón cuenta con algunos ordenadores en la cabina de control que es una pequeña habitación contigua al salón principal, poseen varias cámaras al interior de la sala de plenos. Adela me enseña cómo es el proceso de transmisión recalcando que la instancia del pleno es la cara visible de la incorporación de las nuevas tecnologías en la democracia local. Ella pone énfasis en su bajo coste que sólo consideró una inversión inicial en ordenadores, los programas utilizados para comunicarse en vivo son de uso gratuito. Me explica que mientras se llevan a cabo las sesiones plenarias, las personas pueden intervenir antes, durante y después del pleno a través de correos electrónicos y mensajes que pueden ser proyectados al instante desde la cabina de control mediante un proyector ubicado al interior de la sala principal. Con lo anterior las intervenciones ciudadanas pueden ser vistas en tiempo real por el alcalde, los concejales y el público presente además de los que siguen la transmisión en vivo a través de Internet.

N4J: Cuarto encuentro con Adela, esta vez se mantuve una conversación en su oficina. Adela es cautelosa al responder cuestiones de índole política, en reiteradas ocasiones evade preguntas relativas al protagonismo del alcalde en cuestiones relacionadas con las nuevas tecnologías, además no consciente que le pregunten sobre algunas cuestiones polémicas que me han formulado algunos concejales de oposición.

Durante la conversación la funcionaria promociona el uso de las redes sociales en la gestión del ayuntamiento aunque recomienda que se mantengan vías expeditas para los que prefieren el trato directo. Señala que el alcalde es tan accesible por citas directas como por correos electrónicos y videoconferencias. Dice que en las ciudades como Jun es posible conversar con el alcalde cuando uno va por la calle y se lo encuentra.

Adela no infravalora ninguna acción que se haya realizado por medio de Internet, dice que a los habitantes de Jun les agrada ser consultados a través de Internet por temas que van desde la discusión y votación del color que se debe usar para pintar el ayuntamiento hasta decisiones sobre los destinos del presupuesto municipal. Esta funcionaria señala que la virtud de las TIC está en crear un sentimiento de cercanía comunicativa con los ciudadanos y que esto se crea a través de las discusiones y referendos electrónicos.

La última actividad destacable que fue motivada por el alcalde de Jun fue que cada funcionario municipal tenga una cuenta de Twitter para estar más comunicado con la ciudadanía.

N5J: Primera entrevista con el alcalde, lo primero que me llamó la atención es que en su oficina hay una pantalla LCD de grandes proporciones en la pared que transmite los mensajes que la gente formula, dice que la observa habitualmente. En este primer encuentro no se obtiene información nueva o que se relacione con objetivos específicos del estudio. El alcalde desarrolla un discurso conocido sobre sus logros en materia de democracia digital, la mayoría de estos tópicos ya fueron relatados en capítulos anteriores de esta investigación. Señaló la declaración de 1999 sobre el acceso ciudadano a Internet como un derecho en Jun, además de la primera transmisión de un pleno municipal a través de Internet que les valió el calificativo de ser la ciudad de nacimiento de la teledemocracia en el mundo y sus logros en Twitter donde cuenta con más de 30.000 seguidores.

N6J: En una segunda parte de la entrevista el alcalde ofrece algunas percepciones sobre la situación política actual que afecta en la nación al partido político al cual pertenece y que podrían ofrecer -según él- algunas claves importantes sobre el vínculo entre comunicación y política a través de Internet. Este edil reconoce que su partido ha sido notoriamente perjudicado en las últimas elecciones parlamentarias y municipales en

España, pero que mientras que en otras ciudades su partido perdió todos sus puestos de representación local, en Jun se mantiene la tendencia mayoritaria en su favor. Lo anterior se lo adjudicó a la incorporación de las nuevas tecnologías como Internet a la participación y la democracia local.

Durante esta entrevista el alcalde señaló un punto que sería necesario observar con más detalle, dijo que el ayuntamiento estaba vacío de público la mayor parte del tiempo y que eso se debía a que gran parte de las gestiones se realizan a través de Internet. Esto último, según él, ha ayudado a descongestionar las oficinas del ayuntamiento y finalizó diciendo que en cualquier otra ciudad esto no se veía. La mayoría de los otros ayuntamientos, a esa hora de la mañana, estaban repletos de usuarios esperando ser atendidos, sin embargo, el de Jun estaba vacío de público. La incorporación de la red también valía para las atenciones en los consultorios en donde el antiguo sistema de coger número había sido sustituido por la entrega de horas a través de Internet.

Este alcalde señala que ha ganado fuerza política en forma directa, es decir, ya no depende de las directrices de su partido político para ser candidato o atender instrucciones, dice que las nuevas tecnologías le han permitido gobernar en forma conjunta con las recomendaciones de la ciudadanía cuestión que le ha valido la reelección en cuatro ocasiones.

N7J: En una tercera etapa de la entrevista, el alcalde comenzó a plantear algunas cuestiones más personales, se observó más en confianza y ya no tan preocupado del discurso. Planteó la presencia de problema que le afectaban y que se relacionan con la oposición política local que él acusa de ser muy brutal a la hora de ejercer su papel. Explicó que lo acusan de incumplir la ley en forma reiterada por la forma que emplea las TIC. Se abruma con el hecho de poseer una oposición poco entendida sobre las herramientas de Internet, los acusa de no querer adquirir esta fórmula más por ir en contra de

su persona lo que les impediría ver los beneficios para la gestión y la democracia, no obstante, se siente satisfecho con el apoyo popular.

El alcalde reconoce que la incorporación de las nuevas tecnologías ha sido una apuesta personal. Quiere asegurar su continuidad por medio del establecimiento de una cultura comunicativa a través de Internet que no lo vincule a él como centro sino que incorpore a todos los funcionarios del ayuntamiento, los integrantes de agrupaciones ciudadanas y la población de Jun en general, para lo cual contempla las redes sociales a través de Internet como herramienta principal.

N8J: Faustina tiene 71 años, me alegro mucho conversar con esta pensionada que viven en Jun, ella aprendió a usar los ordenadores hace cuatro años, se matriculó en un curso del ayuntamiento, reconoce que al principio tenía miedo al proceso de aprendizaje, sin embargo, agradece la insistencia de los encargados del ayuntamiento que todo el tiempo le ofrecían cursos gratuitos para aprender. Ella recuerda que varios de sus compañeros eran mayores que ella lo que le motivó más, porque dice que no hubiera participado si los matriculados en su curso iban a ser jóvenes que aprenden más rápido, eso le hubiera provocado sentimientos de subestima. En la actualidad le provoca gran alegría chatear con sus nietos y compartir archivos de audio y video con familiares que viven en otras ciudades. Faustina reconoce que desde que aprendió a usar un ordenador conectado a internet se siente más cercana a los temas de interés público de Jun, observa los plenos del ayuntamiento a través de Internet y ocupa los servicios públicos que le ofrecen a través de la red.

N9J: Heriberto es el dirigente de uno de los grupos más importantes de Jun, con alrededor de 80 inscritos, recibe beneficios por parte de instituciones públicas y privadas. Este pensionado es crítico con el alcalde pero reconoce apoyarlo políticamente. Entre sus características, Heriberto destaca por su

enérgica dirección como presidente de su grupo y una indudable capacidad para gestionar recursos en favor de su organización, no sólo del ayuntamiento, sino también de la empresa privada. Reconoce no interesarse por Internet y los ordenadores a lo cual señaló que “son cosa de niños y jóvenes” con los que posee diferencias. Durante la entrevista manifestó conflictos con los jóvenes de Jun en general a quienes acusó de ser demasiado “gamberros”.

N10J: Irene es una mujer pensionista que participa en dos grupos ciudadanos de Jun. Esta persona destaca por su visión equilibrada en torno a los aspectos positivos y negativos que tiene la ciudad, agradece los avances pero es muy crítica con el papel secundario que ha tenido la juventud en todo lo relativo al desarrollo de Jun. Señala que los jóvenes en Jun no tienen que hacer en la ciudad, criticó la falta de actividades recreativas destinada a este grupo lo que atribuye como la principal causa por la que la ciudad es considerada aburrida por la juventud.

N11J: Marisol es concejal de oposición, tiene una postura antagónica a la mayoría de las actividades propuestas por el alcalde, manifiesta duras críticas en contra de su gestión las que expresa abiertamente. Señala que el alcalde de Jun vive en un "second life” y no está conectado con la realidad, lo acusó de ignorar en forma reiterada las recomendaciones de promover y ejecutar acciones presenciales para el desarrollo de la participación ciudadana.

N12J: Miriam es una concejala de oposición, su discurso va en contra de las actividades del alcalde en todos los planos incluyendo la incorporación de las TIC a la participación y la democracia. Su discurso es negativo hacia el alcalde. Formula duras acusaciones de índole personal.

Esta concejala se extendió por muchos temas entre los que me llamó la atención lo relacionado a la veracidad de las encuestas ciudadanas a través de Internet. Ella sostiene que el alcalde toma las decisiones sobre inversion de dinero público con base en encuestas realizadas en su blog personal en el cual no hay ninguna forma de validar la existencia real de los que votan, así como tampoco su condición de ciudadanos de Jun. No es menor que una herramienta que puede ser usada para beneficio ciudadano no cuente con mecanismos de control, más aún cuando se habla de dinero público. Es una cuestión que debo indagar con más detalle para encontrar recomendaciones sobre fortalezas y debilidades en este tema.

N13J: Nieves es concejala del partido político al que pertenece el alcalde. Su discurso está totalmente orientado a resaltar las obras y características del alcalde de Jun. Esta concejala también me pidió que no grabara las conversaciones que sostuvimos aún cuando le ofrecí garantías de anonimato no aceptó por lo que la mayor parte del tiempo estuve escribiendo notas. Reconozco que esta situación no me agradó, me distrajo de lo que la persona me relataba, pero es el tercer caso en esta ciudad en el que me piden que no grabara las conversaciones. Me extraña que una concejala me lo pida, pensaba que por ser una figura pública no tendría problemas...

Nieves relata que aprendió a utilizar Internet hace cuatro años en los cursos que se impartían en el ayuntamiento. Le agrada utilizar la Red, pero prefiere mantener un equilibrio de medios. Atiende al público en una oficina ubicada en el edificio principal del ayuntamiento. Reconoce tener éxito en sus actividades como concejal, le agrada organizar grupos en torno a actividades artísticas y su férrea defensa del alcalde la convirtieron en una excelente entrevistada para aplicar las preguntas especiales que me permitieron conocer más detalles de las actividades en torno a la participación y la democracia local.

N14J: Violeta es una dinamizadora social encargada de un importante número de actividades con la ciudadanía en las que se incluyen desde ser monitora de teatro hasta profesora de los cursos informáticos de varios niveles. Esta persona manifestó estar conforme con el trabajo que se ha realizado para promoción la participación ciudadana en Jun. Señala que la clave del éxito es ser insistente con aquellos que no participan, mostrarse cercana, intentar convencerlos a través de la confianza, relató importantes logros a su haber entre los que destacan convencer a personas mayores de 70 años que participen en los cursos de formación para usar ordenadores, enseñándoles a incorporar la red en sus actividades cotidianas.

N15T: Benito es un conocido dirigente político de oposición en Torrelaguna que ha estado involucrado en acciones de participación ciudadana con las organizaciones del sector. Lleva poco tiempo viviendo en la ciudad, pero en estos cuatro años ha participado en organizaciones de padres de niños del colegio y grupos vecinales.

En un comienzo se mostró reacio a ser grabado, dijo que no quería malos entendidos con el ayuntamiento. Se le ofreció anonimato. Esta es la cuarta persona que solicita no ser individualizada en la entrevista, pero accedió a ser grabado.

Benito reclama la falta de atención por parte del ayuntamiento de Torrelaguna a las organizaciones ciudadanas. Es curioso que tanto los entrevistados que son de la línea política del alcalde como los que no lo son reclamen por la especie de abulia que tiene el ayuntamiento para con sus organizaciones ciudadanas.

Benito dio como ejemplo la forma en que Madrid gestiona la participación ciudadana a través de las organizaciones vecinales. Destaca el ejemplo de la capital que celebra reuniones mensuales con cada grupo vecinal en donde

un funcionario se encarga de mantener las buenas relaciones con el ayuntamiento, dice que eso en Torrelaguna no existe.

Otros entrevistados ya nos habían sugerido la necesidad de hacer esas reuniones mensuales que manifiesta este informante, reconocí que en Torrelaguna no sería una tarea compleja, la ciudad es abarcable en poco tiempo considerando su geografía y su cantidad de agrupaciones.

N16T: Elena es una joven dirigente político juvenil de Torrelaguna, proviene de una familia socialista y en su entrevista fue muy crítica con el ayuntamiento y la forma que tiene de conducir la democracia local aunque también señaló que el hecho de pertenecer a la Comunidad de Madrid les ha perjudicado en todo. Estar geográficamente ubicados aquí les ha restado dinero para la inversión social, les han quitado los CAPI que eran centros de acceso público a Internet, pero dice que han salido adelante con la señal Wi-Fi abierta que existe en la plaza.

La entrevistada arrojo importantes reflexiones en torno al tipo de interacciones que prevalece en la comunicación de los habitantes de Torrelaguna, Elena dijo que su ciudad es muy antigua y religiosa, hay muchos bares donde se socializa en forma directa, también las personas practican mucho conversar en las esquinas de las calles. Los anteriores elementos fueron lo primero que se observa en la ciudad: gente en las esquinas conversando y bares de tapas en varias calles. La informante dijo que en Torrelaguna para que una actividad social que necesite de público tenga éxito es necesario publicarla en carteles. En esta ciudad hay un tablón de anuncios en la pared del ayuntamiento que es consultado en forma frecuente.

N17T: Ester es una mujer adulta que solicitó anonimato pero que accedió a ser grabada en una entrevista. Me otorgó información relativa a los

conflictos y rumores que se manifiestan entre individuos y familias residentes en la ciudad y cuyas consecuencias son observables en la vida participativa y política de la localidad, insiste en que no quiere que su nombre verdadero se ponga en ningún sitio de la investigación.

Esta persona planteó un tema que adquirió la categoría de recomendación por sí misma, dijo que el ayuntamiento no involucra a la juventud en cuestiones de interés público. No se promueven acciones de voluntariado que motiven la participación juvenil en asuntos de interés general, dice que es un potencial que no ha sido empleado para fomentar la vinculación de la población joven con Torrelaguna.

N18T: Torrelaguna parece estar influenciada de manera especial con las actividades de la Iglesia Católica, lo observe en los anuncios puestos en sus calles, figuras de santos, reuniones de catequesis entre otras. Cuando contacte a las personas residentes muchos de ellos declararon pertenecer a lo que se denominan “cofradías” que son agrupaciones concentradas en torno a ritos de la fe católica vinculadas a la imagen de un santo.

N19T: Ezequiel es un profesional de la educación que trabaja en Torrelaguna, recomienda fortalecer valores olvidados relacionados con la democracia y la participación ciudadana, su fórmula se basa en el incentivo a las acciones altruistas, por el bien común, no sólo por el propio, que es lo que él observó en la ciudad. Cree que a esta localidad le falta motivación que debe venir por parte del ayuntamiento. Le interesaría ver más actividades en la casa de la cultura, mayor promoción de las actividades deportivas que no sólo incluya el fútbol. Manifiesta que la juventud de Torrelaguna no cuenta con actividades que la vinculen a su ciudad, una escuela de música y de teatro sería para él un buen comienzo. Desea que haya una continuidad en el trabajo que hace el ayuntamiento, los observa improvisando constantemente.

N20T: Jaime dijo que la casa de la cultura en Torrelaguna está sub-utilizada. Reclama al ayuntamiento por mayor número de actividades para la comunidad. Desea la presencia de un líder social que aglutine a la gente en torno a actividades para darle vida a un pueblo que él considera dormido.

N21T: María piensa que la participación es algo que debe comenzar por la educación. Ofrecer a los niños instancias participativas aseguraría un constante interés por el asociativismo que no desaparecería en el tiempo.

María señaló algo que me interesó en forma especial, dice que Internet sería útil para mantener a las personas que trabajan fuera de la ciudad vinculadas al pueblo, dice que a través de la red se les podría informar y ofrecer actividades para que su sentimiento de pertenencia fuera mayor.

N22T: Raquel insistió en la necesidad de crear canales que vinculen a los jóvenes con su municipio, proyectos informáticos, trabajo con redes sociales por Internet, cualquier cosa dirigida a encauzar la energía juvenil en provecho de Torrelaguna.

N23T: Rubén cree que el problema de la falta de instancias de participación ciudadana laica se debe a que el ayuntamiento no asume un papel de promoción de la misma. Lo anterior se lo atribuye al inmovilismo de los que están a cargo y a una forma de no "echarse" más problemas encima, según él mientras haya menos participación, menos reclamos, menos trabajo y más tranquilidad para no hacer nada.

Dijo que Torrelaguna es un pueblo muy participativo cuando se le da la oportunidad, es decir, no toma la iniciativa, pero sigue la de un promotor y eso es lo que falta.

Resultados del nodo recomendación de buenas prácticas:

En un intento por sistematizar las anotaciones del diario de campo hemos concentrado en este apartado une serie de ideas fuerza que se desprenden de esta temática y que son de uso potencial en diferentes contextos.

En primer lugar, llegamos a la conclusión de que no hay un tiempo definido para incorporar las nuevas tecnologías como Internet a las actividades participativas y de democracia local. Las notas llevan implícita la recomendación de incluirlas para iniciar una cultura participativa, sin embargo, también se desprende su utilidad como herramienta para mantener las actividades existentes o incluso aumentar su cantidad y calidad. Existe un relativo consenso en cuanto a su beneficio para reducir la desafección democrática siempre y cuando se mantenga un equilibrio con las acciones presenciales. Es posible que fuera la falta de ese equilibrio la principal crítica que realizaron los opositores a la administración política local de Jun que se resumió en una falta de atención a los grupos ciudadanos de manera directa. En la mencionada ciudad se criticó también la incorporación de las TIC como un instrumento legitimador de las acciones del ayuntamiento sin que se ofrecieran garantías de transparencia. La oposición política en Jun reclamó la falta de individualización de los que se comunican a través de Internet. Nadie asegurar la veracidad de las actividades que se desarrollan especialmente en lo relativo al e-voting.

La necesidad de implementar cursos periódicos de alfabetización digital se planteó como la base para la incorporación de la ciudadanía en esta materia. Con el tiempo los programas ofrecidos deberían aspirar a incorporar cursos para instruir sobre el uso de las redes en democracia digital. Una de las instancias emblemáticas para incorporar las TIC a la vida político-local son los plenos que se celebran en los ayuntamientos. Estas reuniones del consejo municipal son de interés local y no cuentan con suficiente difusión a pesar de ser los actos de carácter público más importantes. Una de las claves para que la ciudad de Jun

fuera considerada como “el lugar de nacimiento de la teledemocracia nivel mundial” fue la incorporación de Internet para la transmisión de sus plenos hace ya más de una década. El aumento de la banda de transmisión de datos así como la reducción del precio de los equipos necesarios hace hoy en día más sencilla la tarea de transmitir los plenos municipales por la Red. Sumado a lo anterior se constató la existencia de canales streaming de uso público y gratuito para emitir en directo o en señal diferida la reunión del pleno. Lo mencionado se recomendó como paso inicial para la creación de una cultura informada y deliberativa en tópicos de interés ciudadano local. En sucesivas etapas se planteó incorporar herramientas interactivas para incluir los temas que se propongan desde la ciudadanía lo que puede ser insertado en la tabla de temas a tratar en los plenos.

La existencia de foros ciudadanos a través de la Red se recomendó cómo deseable, estos espacios deberían favorecer la información a través de post informativos y deliberativos en los cuales se garantizaran normas de buen trato en la forma que los intervinientes interactúan. El trato podría ser establecido a través de un reglamento acordado por los participantes y fiscalizado por el encargado, moderador, administrador o Webmaster del foro. La existencia de una normativa incentivaría la discusión de asuntos de interés público evitando las ofensas que provocan un declive de la participación directa en estos espacios.

Implantar el e-voting para decidir temas variados se presenta como una forma de promover la incorporación de la ciudadanía en las formas de tratar asuntos públicos. Los temas a tratar pueden ir desde el color que se desea pintar un edificio público hasta decidir la inversión del presupuesto público. El e-voting podría ser una estrategia exitosa siempre que fuera acompañado de fórmulas que aseguren su correcto uso y no dé lugar a acusaciones que resten credibilidad a los procesos.

La incorporación de las TIC, en especial Internet, ha resultado beneficiosa para descongestionar la demanda presencial de servicios de los ayuntamientos en

un plano administrativo electrónico. Sumado a lo anterior, sus promotores reconocieron el aumento en la aceptación ciudadana a su gestión que se debería al surgimiento de sentimientos de cercanía entre los representados y sus representantes políticos cuestión que contradijo planteamientos de autores especializados en esta materia[25].

Aun cuando la incorporación de Internet a la participación y la democracia local resultó recomendable, no sería posible observar su potencial si no se incorporan grupos etarios hasta ahora excluidos de las temáticas de interés público como lo son niños y jóvenes. De las notas se desprendió una falta de atención a los grupos mencionados cuya ausencia en los tópicos de participación y democracia local compromete la calidad de las mismas y posibilita un futuro con altos niveles de desafección democrática. Lo anterior sería reversible si se superan las actividades estereotipadas para niños y jóvenes, es decir, si se intenta promover actividades participativas que no sólo consideren a los niños como alumnos de un colegio y a los jóvenes beneficiarios de actividades deportivas.

- Nodo libre: Rumor y conflicto.

N24J: Benjamín, concejal de oposición, acusó al alcalde de Jun de desviar dineros públicos destinados a empleo y reparación de calles para adquirir un sistema de votación digital para el salón de plenos que incluyó grandes pantallas y tableros electrónicos de votación. Esto, según este concejal, nunca funcionó y ese dinero se malgastó.

N25J: En una segunda entrevista, Benjamín acusó al alcalde de discriminar las subvenciones que se le otorgan de forma anual a las agrupaciones ciudadanas de Jun señalando que beneficia sólo a los dirigentes que son simpatizantes de su gestión.

[25] Borge (2005) señalo que los ayuntamientos tendrían temor de implementar estrategias basadas en la participación y la democracia electrónica porque estas no les asegurarían victorias electorales.

En la entrevista se refirió a un tema sensible en la ciudad, la falta de trabajo, acusó al edil de estar preocupado de la popularidad nacional e internacional de Jun más que de la creación de empleo.

N26J: Faustina es una dirigente social cercana al alcalde que defiende su gestión y que acusa a la oposición de ser ingrata con la obra de este.

N27J: Heriberto es conocido en la ciudad por aplicar estrictas normativas al interior del grupo de pensionados, se le recuerda por expulsar a 23 socios que no estaban empadronados en Jun acusándolos de recibir doble beneficio social al ser residentes de la ciudad y estar inscritos legalmente en otra.

N29J: Irene ha tenido discusiones con vecinos que no participan en ninguna agrupación y critican a los que lo hacen, especialmente cuando llegan las fiestas del pueblo en donde los miembros de las agrupaciones vecinales suelen disfrazarse o vestirse con atuendos especiales, señala que el resto intenta ridiculizarlos por tener un espíritu participativo.

N30J: me resultó curioso, pero Irene también hace diferencia entre los que han nacido aquí y los que han llegado a vivir a la ciudad procedente de otras zonas. Esta entrevistada atribuye la cultura participativa a los que llegaron a la ciudad.

N31J: Marisol dijo que el alcalde se comenta a sí mismo en su blog. Dice que tiene una actitud de censura que se evidencia cuando se cuelgan comentarios que lo critican, ella dice que el alcalde los borra a los cinco minutos.

N32J: Miriam dice que la mayoría de los referendos que se realizan a través de Internet no cuentan con la identidad de los que en ellos participan.

Atribuye el fracaso a todas las experiencias de voto electrónico impulsadas desde el ayuntamiento.

N33T: En Torrelaguna los plenos del ayuntamiento son vistos como las arenas de los gladiadores donde se van a enfrentar los contrincantes políticos ante el público presente. Esta consideración está motivada por las discusiones en donde abundan los descalificativos personales y el tono alto de la voz.

N34T: El partido político de oposición en Torrelaguna está dividido por la intervención que desde Madrid ha hecho la directiva central. Le han puesto candidatos a las elecciones municipales procedentes de otras ciudades, cuestión que ha causado gran polémica en la localidad.

N35T: Torrelaguna es una ciudad en donde se constató la presencia de numerosos vínculos familiares entre sus residentes, gran parte de los entrevistados señala tener parientes que viven en la ciudad.

N36T: Los entrevistados en Torrelaguna hablaron bastante sobre los rumores, varios tópicos estuvieron vinculados a especulaciones y creencias personales, sin embargo, cuando se refirieron a la participación ciudadana en foros de discusión de asuntos públicos a través de Internet, la mayor parte de ellos reclama que los que intervienen deberían consignar su nombre y apellidos. El anonimato es uno de los argumentos preferidos en Torrelaguna por el que rechazan vincularse en forma activa a los foros de discusión sobre asuntos de política local. No obstante, todos los entrevistados, hasta ahora, han reconocido haber consultado el foro Torrelaguna.net

N37T: Al partido de oposición se le acusó de traer "gente de fuera" como candidatos a la última elección municipal.

N38T: La gente criticó la gestión del ayuntamiento pero nunca ha presentado sus reclamos a través de ningún otro medio que no sea la conversación informal mantenida en la calle, sus casas o en los bares. Las personas que criticaron la gestión fueron consultadas por alguna entrevista, carta, correo electrónico, etc. que hayan presentado para respaldar su malestar ante el ayuntamiento, sin embargo, fue poco frecuente la presencia de los que han hecho alguna gestión formal al respecto.

N39T: Ezequiel está vinculado a la organización de padres y apoderados del colegio, reclama la falta de participación en el AMPA, dijo que de 500 alumnos sólo 50 apoderados asisten a las reuniones presenciales que se realizan, también reclamó en contra del rumor que afecta a los que participan por parte de los que no lo hacen.

Ezequiel señaló que en Torrelaguna hay una herencia que interviene en la vida de las organizaciones que se traduce en conflictos interpersonales. Producto de lo anterior las personas integran una agrupación siempre que no participe "éste o ése" con los que tienen problemas de trato.

N40T: La influencia de la Iglesia Católica es evidente en Torrelaguna, las personas reconocen vínculos con agrupaciones que se reúnen en torno a la imagen de santos, organizan las ceremonias en su honor, usualmente los días de procesiones involucran a gran número de ciudadanos. Las monjas también son parte de la historia de Torrelaguna, no sólo en lo religioso, además estuvieron vinculadas a la educación primaria en donde poseían el único colegio antes que se construyera el primer recinto educacional público. Las monjas también se encargaban de la integración de los inmigrantes, aunque se les criticó mucho su interés evangelizador con personas que profesaban otra fe.

N41T: En Torrelaguna el concepto forastero se vincula en forma despectiva a las personas que no han nacido en la ciudad y que por lo tanto no tienen legitimidad social para hablar de los asuntos que conciernen a la vida pública.

N42T: En Torrelaguna abundan las conversaciones que poseen elementos que reflejan enemistades, conflictos interpersonales y rumor en general.

N43T: Resultó curioso que en Torrelaguna no se haya implementado de manera oficial ningún sistema de debate a través de foros ciudadanos por Internet, esto me pareció extraño porque la mayoría de las personas que conocí en esta ciudad conocieron el portal Torrelaguna.net. Este espacio se abrió para que la gente se manifestara y diera a conocer su parecer sobre temas de interés ciudadano. La falta de moderación convirtió a este portal en un espacio de acusaciones recíprocas y descalificaciones personales en donde sus participantes no se identificaban o lo hacían a través de seudónimos. La participación anónima, como se vio, es una cuestión que las personas de Torrelaguna, en general, rechazan.

N44T: Cuando entrevisté a Rubén se refirió al origen de muchos conflictos y rumores que afectan a las personas y lo explicó de forma muy clara a través de las siguientes palabras transcritas de su entrevista en profundidad:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Rubén> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 8,70%]

Referencia 2 - Cobertura 2,57%

Hay otras cosas que influyen, por ejemplo, si tu padre te dijo algo y te lo transmitió tenemos algo que nos separa y nos enfrenta de alguna manera, y si tu

padre te ha dicho otra cosa, eso es fácil que se repita. Si no hay otra historia y si se repite, esto va ir a generaciones y no sólo a generaciones sino que tu mujer y mi mujer se les transmite el problema y al final sí hay un algo que nos separa y nos impide comunicarnos. Eso está en las familias.

Resultados del nodo rumor y conflicto en ambas ciudades:

El rumor y conflicto constituyen una parte importante de los denominados temas universales establecidos en la metodología de Spradley (1980) y su determinación como un dominio significativo dentro del proceso de análisis cualitativos fue útil para conectar una serie de fenómenos vinculados a la participación ciudadana. Las anotaciones que se consignaron en este nodo se refirieron a los conflictos sociales que se repitieron entre las personas observadas y que intervinieron en la forma como éstas se vinculaban con otras.

Las anotaciones sobre este fenómeno variaron en relación con la ciudad en donde fueron redactadas. En Jun se observó que el rumor y conflicto estaba centrado sobre la figura del alcalde como principal promotor de las actividades de participación y democracia, especialmente por haber incorporado las estrategias electrónicas a estos procesos. Los argumentos esgrimidos se apoyaron en una falta de transparencia en las votaciones y decisiones que se toman utilizando como fundamento Internet. Lo anterior se constató al observar que gran parte de los espacios utilizados no permitían la verificación de la identidad de los que participan en esos procesos.

En Torrelaguna la situación se presento distinta en forma y fondo. En esta ciudad el rumor y conflicto cruzó por igual las dimensiones públicas y privadas de las personas, no fue difícil captar virulentas acusaciones que reflejaron conflictos interpersonales entre los habitantes. Las anotaciones describieron situaciones en las que confluyen variables de parentesco, religión y desempeño de roles públicos. Aun cuando en esta ciudad no se han abierto instancias oficiales para la discusión

de asuntos de bien común, la mayor parte de los entrevistados, encuestados y contactos consultados, habían intervenido o leído el portal electrónico Torrelaguna.net el cual sirvió como foro ciudadano por un largo periodo. Este espacio a través de Internet se convirtió con el tiempo en un sitio de recriminaciones y descalificaciones personales como producto de la falta de control por parte de sus administradores que, debido a los numerosos reclamos, decidieron cerrarlo.

Un elemento que se manifestó de diferente forma en ambos escenarios fue el relativo al concepto “forastero”. Este tratamiento se le asigno a las personas no nacidas en la ciudad, independiente de la cantidad de años que llevaran residiendo. En Jun el calificativo "forastero o venido" encerró una connotación positiva, el forastero en esta ciudad es aquella persona que posee un espíritu participativo, interesado por los asuntos democráticos que afectan a su ciudad de residencia. En Torrelaguna el forastero es aquel individuo que se involucra en asuntos que no son de su incumbencia, posee una posición más baja que el nacido en la ciudad. Forastero es un concepto que ha sido empleado de forma despectiva en discusiones públicas como los plenos del ayuntamiento.

- Nodo libre: Preguntas especiales

N45J: Adela mostró una gran admiración por el alcalde de Jun y todo lo que ha protagonizado como promotor en la incorporación de las TIC a los procesos participativos y democráticos locales. En consideración a las características de esta entrevistada se introdujo una pregunta especial para observar la reacción al ponerla en una situación distinta:

P-. ¿Qué pasa si el alcalde se va mañana?, ¿se acabó el tema de la democracia y la participación electrónica?

N46J: Faustina estuvo elogiando la vida organizacional de Jun durante una parte importante de la entrevista lo que motivó introducir una pregunta especial:

P-. Creo que a pesar de ser una ciudad con algo de movimiento son pocos los grupos ciudadanos que hay en esta localidad.

N47J: Observé que a pesar de entrevistarme con varias personas me estaba costando conseguir niveles de profundidad en sus comentarios, se mostraban reacios a contar situaciones negativas relacionadas con la participación ciudadana y la democracia local por lo que recurrí a interrogantes deliberadas para conducir las entrevistas hacia descripciones hasta ahora no expuestas sobre Jun:

P-. Hay varias personas que me han dicho que Jun lo conocen en todas partes, pero lo que no se sabe son sus problemas...

P-. Yo creo que en Jun no es mucha la gente que tiene que ver con las tecnologías, es decir, pienso que son los mismos los que se comunica con el alcalde utilizando Internet, pero no es la mayoría de las personas...

Resultados del nodo preguntas especiales:

La introducción de este tipo de interrogantes y afirmaciones permitió establecer un mayor nivel de confianza con los entrevistados que, al principio, se mostraron reticentes a exponer aspectos negativos en la ciudad de Jun, a excepción de los concejales de oposición. Como resultado de la aplicación de las preguntas especiales los entrevistados comenzaron a tratar temas que estuvieron ausentes durante las primeras sesiones o en el inicio de las entrevistas, especialmente en lo relativo a rumores y conflictos.

- Nodo libre: Localismo

N48J: Faustina distinguió entre los que son del pueblo y los que no. Esta diferencia no fue común escucharla en Jun motivo por el cual la he consignado como anotación del diario de campo.

N49T: Ester en Torrelaguna insistió en referirse a los que "han venido de fuera". Ella nació en Torrelaguna y en la entrevista empleó diferencias conceptuales para referirse a los nacidos en Torrelaguna y los que denominó "forasteros o venidos".

N50T: Ezequiel habló de los terratenientes de Torrelaguna para referirse a tres familias que poseen varios edificios y parcelas en la ciudad, pero lo que destacó en sus comentarios fue el hecho de señalar a esas familias que "ni siquiera viven en el pueblo"…

N51T: Fernando ha sido dirigente comunitario en Torrelaguna y recordó que la principal ofensa que le han formulado en su vida como político local ha sido la de llamarlo "forastero". Este informante nació en otra ciudad pero ha residido en Torrelaguna desde su juventud. Al recordar este hecho se emocionó visiblemente.

N52T: Rosario utilizó la frase "un pueblo bastante xenófobo" para referirse a Torrelaguna. Señaló sentirse de visita aunque lleva más de 40 años viviendo en la ciudad.

N53T: Mauricio recordó sus años como concejal, dijo que en una segunda elección los "barrieron" por culpa de que varios de los integrantes de su colectividad que se habían presentado como independientes y totalmente

desvinculados de los partidos políticos tradicionales, habían adquirido compromisos con "intereses de fuera"…

N54T: Miguel dijo que el último alcalde de Torrelaguna no era de aquí, pero "se casó con alguien de aquí". Se desprende de sus palabras de que el hecho de contraer matrimonio con una vecina del pueblo le permitió legitimar su actividad al mando del ayuntamiento.

N55T: A Raquel le causó curiosidad la forma como su padre se refirió a los candidatos de un partido político como "forasteros", porque este concepto lo utilizaron en su contra en el pasado, pero ahora él lo utiliza como parte de su lenguaje normal para referirse a aquellos que no son nacidos en Torrelaguna a pesar de que él tampoco lo es.

N56T: Ricardo se sintió muy dolido con la actitud de los ciudadanos de Torrelaguna a quienes les recrimina haber votado por un concejal "que no es del pueblo".

Resultados del nodo localismo:

El concepto localismo se refirió a una ventaja exclusiva o especial que goza alguien por una circunstancia especial, en este caso al hecho de haber nacido en determinada ciudad. Las anotaciones relativas al localismo se concentraron en Torrelaguna, aunque no son numerosas en relación con otros nodos, su importancia radicó en la relación que tienen las expresiones con contenido localista con las actividades de participación ciudadana y democracia en Torrelaguna. Haber nacido en la mencionada ciudad destacó como un factor que legitimo el ejercicio de cargos públicos o directivos. Como elemento negativo destaco la figura del "forastero" para referirse a todo aquel que no nació en la ciudad sin importar la cantidad de años que éste llevara residiendo. Este nodo

también estableció una relación simétrica con el nodo referido al rumor y conflicto.

- Nodo: Excusas para no participar

N57J: Beto dijo que la ciudad es aburrida para los jóvenes. La presencia de Granada (a 15 minutos en autobús) les atrae más para integrarse a grupos ciudadanos.

N58T: El antiguo alcalde de Torrelaguna se excusó de participar en redes sociales en Internet por ignorar completamente el tema y no estar interesado en el.

N59T: Jaime ofreció una perspectiva interesante para justificar la falta de interés en la participación ciudadana de Torrelaguna

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Jaime> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 4,13%]

Referencia 1 - Cobertura 1,07%

…no, no creo que falta promoción, porque puedes ver los carteles, yo recibo e-mail en mí casa promocionando las actividades, pero tengo tanta información, tengo tantos canales de televisión, estoy tan a gusto en mí casa que ¿para qué voy a salir?, ¿para qué me voy a mover?…

N60T: Rubén fue categórico en señalar que la falta de promoción en participación ciudadana se debe a la desidia de los que detentan la dirección del ayuntamiento.

Resultados del nodo excusas para no participar:

Ofreció una visión general de los potenciales motivos por los que los ciudadanos no se integran a las actividades de participación ciudadana en los escenarios estudiados. Su bajo número de referencias no permitió aportar más detalles que los citados, sin embargo, abarco los principales problemas que afectan la vida organizacional en las respectivas ciudades. Lo anterior fue desarrollado en forma más específica durante el tratamiento de la información proveniente de las entrevistas en profundidad y que se resume en la falta de actividades que involucran a los jóvenes en temáticas de interés ciudadano en ambos escenarios y la ausencia de planes promocionales de participación ciudadana y democracia en la ciudad de Torrelaguna.

- Nodo libre: Solicitó Anonimato

N61T: Ester solicitó anonimato, consintió la grabación pero sin mencionar su verdadero nombre y características específicas que permitieran identificarla.

N62T: A Ezequiel se le ofreció anonimato para que pudiera continuar hablando de temas que consideró "difíciles de tratar".

N63T: Benito solicitó en forma expresa no ser mencionado con su verdadero nombre.

Resultados del nodo libre: Solicitó Anonimato

La decisión de mantener en el anonimato a la mayoría de los entrevistados se tomó considerando los párrafos citados anteriormente los que provenían de entrevistas realizadas en Torrelaguna. En el caso de la ciudad de Jun, cuatro

entrevistados solicitaron no ser grabados aunque fueron indiferentes con citación de sus nombres reales. Como una medida estandarizada, después de la cuarta entrevista en Torrelaguna, se decidió ofrecer el anonimato como una premisa a los entrevistados en ambas ciudades por haberse considerado que sus nombres verdaderos eran irrelevantes para la obtención de los objetivos de la investigación. Se insistió en la necesidad de grabar las entrevistas para garantizar ciertos niveles de fidelidad en las transcripciones.

6.4 Entrevista en profundidad

Como se mencionó en el marco metodológico, la entrevista en profundidad adquirió un papel protagónico en nuestro estudio, fue el principal instrumento para recopilar la información. En su aplicación se procuró seguir las recomendaciones procedimentales de tal forma que el concepto de "profundidad" se reflejara en la obtención de información exhaustiva y trascendental para el conjunto del estudio. El trabajo de campo legitimó la elección de la entrevista como la forma más pertinente para obtener la información necesaria. Se constató la presencia de aspectos personales o difíciles de tratar en las relaciones comunicativas entre las personas que integran los fenómenos relacionados con la participación ciudadana y la democracia en los escenarios estudiados situación que fue captada gracias a este instrumento.

A través de la incorporación del muestreo teórico seleccionamos las personas para aplicar esta técnica de entre aquellos que poseían más y mejor experiencia en el fenómeno en cuestión. La totalidad de los entrevistados fueron personas que ofrecieron la oportunidad para desarrollar sesiones de entrevista y mostraron interés personal en colaborar con el estudio. Los anteriores atributos constituyeron requisitos indispensables para formar parte de los entrevistados, pero no fueron los únicos, lo que determino en mayor medida su condición de informante clave para esta investigación fue el nivel de conocimiento y experiencia en el fenómeno estudiado.

El número total de entrevistados alcanzó las 26 personas de las cuales 12 residían en Jun y 14 en Torrelaguna. Él más joven tenía 23 años de edad y él más viejo 72, no obstante, la concentración se registró entre los 46 a los 55 años de edad. Las características que convirtieron a cada una de las personas en informantes clave de nuestro estudio se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 14. Informantes clave del estudio

Alias	Edad	Ciudad	Características de informante clave
Adela	35	Jun	Funcionarían del ayuntamiento de Jun hace 14 años. Ha sido la encargada de iniciar todas las actividades vinculadas con la incorporación de las TIC en participación y democracia. Fue responsable de las primeras actividades de formación en informática cuando no existía Guadalinfo. En la actualidad continúa siendo la responsable técnica de todas las actividades que vinculan al ayuntamiento con la teledemocracia. Su actividad profesional y la experiencia en la incorporación de las TIC a la participación ciudadana y la democracia en Jun la convirtieron en informante clave del presente estudio.
José Antonio	(?)[26]	Jun	Es el actual alcalde de Jun y rostro visible del proceso teledemocrático de la ciudad. Se ha desempeñado como alcalde durante cuatro períodos consecutivos y con

[26] El alcalde de Jun solicito en forma expresa que no se citara su edad aunque para efectos comparativos mencionamos que tiene similar edad que Oscar Jiménez Bajo, Actual alcalde de Torrelaguna.

			anterioridad había ejercido como concejal del mismo ayuntamiento desempeñando la vocalía de nuevas tecnologías, primer cargo conocido en España en esta temática. Se reconoce asimismo como un entusiasta seguidor de las TIC, en especial Internet. Ha sido promotor de la incorporación de la Red a la gestión del ayuntamiento, lo que reconoce le ha facilitado su relación con la ciudadanía situación que se reflejaría en el apoyo político que le ha permitido continuar ejerciendo su cargo de máxima autoridad política local por tanto tiempo.
Benjamín	61	Jun	Concejal de oposición en el municipio de Jun, líder reconocido y respetado, critico de las decisiones que se toman en el ayuntamiento. Posee una larga experiencia como líder ciudadano y se le reconoce como un serio rival a ocupar la dirección del ayuntamiento en futuras elecciones. La importancia de convertir a esta persona en informante clave radicó en su conocimiento de la participación ciudadana y la democracia local desde una óptica opositora.
Beto	23	Jun	Es un joven que ha residido toda su vida en la ciudad, posee una visión crítica en torno a Jun y los procesos participativos que se

			observan. Ha pertenecido a varios grupos ciudadanos vinculados a los deportes, principalmente el fútbol. Su edad y conocimiento de la cultura juvenil local lo convirtieron en un informante clave.
Faustina	71	Jun	Reside en Jun hace una década, posee una vasta experiencia como dirigente de grupos ciudadanos de diversa índole. En la actualidad colabora activamente con el ayuntamiento en el ejercicio de cargos honoríficos. Aprendió a utilizar el ordenador a los 66 años de edad y reconoce emplearlo para mantenerse informada y comunicarse. Esta persona señaló que Internet ha contribuido a mejorar su labor en temas de bien común para Jun. Faustina se convirtió en informante clave debido a varias características, la primera fue su experiencia en la dirección de grupos de acción ciudadana, sumado al potencial para ofrecer una perspectiva de contraste entre las experiencias presenciales de participación ciudadana y las electrónicas. Resulto interesante, además, la perspectiva de un adulto mayor que participa en forma activa en las instancias de organización ciudadana local.
Heriberto	72	Jun	Es el dirigente más veterano de Jun. En la actualidad conduce la agrupación de

			pensionados de la ciudad, goza de gran prestigio y reconocimiento como líder por parte de las autoridades locales lo que se traduce en beneficios para su organización. Ocupa una oficina de uso exclusivo en dependencias de un edificio municipal, además de otros privilegios como la concesión de un local comercial cuyos beneficios se destinan a las actividades planificadas por la agrupación que preside. La importancia que tiene esta organización en el contexto ciudadano-participativo, así como la experiencia de este dirigente lo convirtió en un informante clave para nuestro estudio.
Irene	66	Jun	Pertenecen a dos organizaciones ciudadanas, una de las cuales se ubica dentro del ámbito del desarrollo artístico. El interés por incorporar a esta persona se basó en dos motivos principales: el primero de ellos fue su condición de participante no dirigente de un grupo funcional de Jun y el segundo su relación con el desarrollo de actividades artísticas. Esto último de acuerdo con la premisa introducida por la teoría del medio de MacLuhan que le otorgarían una mayor perspectiva para observar y describir la influencia de los cambios tecnológicos en la ciudad (McLuhan, 2009. p.39).

Margarita	67	Jun	Esta informante clave fue seleccionada como tal por similares motivos que la anterior. Pertenecen a dos grupos ciudadanos de Jun, uno de los cuales se dedica a las actividades artísticas.
Marisol	47	Jun	Concejal del ayuntamiento de Jun, pertenece a la oposición política. Es una líder ciudadana conocida y respetada. Se caracteriza por criticar públicamente la gestión de las autoridades que dirigen el ayuntamiento, con especial referencia el alcalde. Desconfía de la forma en que se utiliza Internet por parte del ayuntamiento al cual ha acusado en reiteradas ocasiones a través de los medios de ignorar las representaciones presenciales de la participación ciudadana y ejercer la democracia digital sin garantías de transparencia. Lo anterior con especial alusión a la identidad de los individuos que participan en las interacciones comunicativas a través de Internet que son promovidas desde el ayuntamiento. Su particular perspectiva del fenómeno la convirtieron en informante clave en nuestro estudio.
Miriam	38	Jun	Esta persona es concejal en el ayuntamiento de Jun, fue seleccionada como informante

			clave por similares circunstancias que el caso anterior. Miriam pertenece a la misma agrupación política de oposición que Marisol.
Nieves	44	Jun	Concejal del ayuntamiento de Jun, pertenece al grupo político de apoyo a la gestión del alcalde. Ha residido la mayor parte de su vida en esta ciudad, posee una larga trayectoria como miembro y dirigente de organizaciones ciudadanas. Además de las características mencionadas, una que destacó en acuerdo con nuestro marco teórico fue su inclinación hacia la conformación de agrupaciones de índole artística.
Sandro	52	Jun	Ha residido toda su vida en la ciudad. Se ha desempeñado como dirigentes de organizaciones deportivas y es públicamente opositor a la gestión del alcalde y la incorporación de las TIC a la participación ciudadana y la democracia. Las anteriores características lo convirtieron en informante clave ideal para conocer posiciones de contraste en relación con nuestra temática central.
Violeta	47	Jun	Dirige el centro de formación en nuevas tecnologías de la ciudad. Se encarga de promover cursos sobre uso de Internet y

			administra las dependencias del Centro Guadalinfo. Se declara apolítica e interesada en el éxito de las actividades de incorporación de las TIC a la participación y la democracia. Su estratégica posición en relación a nuestro fenómeno de estudio la convirtió en informante clave para nuestra investigación.
M. Santos	59	Torrelaguna	Antiguo alcalde de Torrelaguna. Se retiró de sus funciones durante el periodo de ejecución de la presente investigación. Se desempeñó como alcalde de la ciudad durante tres períodos consecutivos. Su larga experiencia como máxima autoridad política de esta ciudad lo convirtió en informante clave para nuestro estudio.
Óscar	45	Torrelaguna	Actual alcalde de la ciudad. Su elección ocurrió mientras se desarrollaba el estudio. Este informante clave fue seleccionado por su larga trayectoria como dirigente ciudadano, antes de ser alcalde se desempeñó como concejal, es miembro del partido político que ha administrado el ayuntamiento por más de 13 años y es reconocido admirador del séptimo arte, interés que ha manifestado a través de la creación de un blog de cine.

Benito	45	Torrelaguna	Dirigentes de oposición a la actual administración política del ayuntamiento. No posee mucho tiempo residiendo en la ciudad, pero ha organizado grupos ciudadanos en torno a intereses locales y se le reconoce como un respetado líder ciudadano.
Elena	33	Torrelaguna	Toda su vida ha residido en la ciudad, pertenece al partido político que apoya la gestión del actual alcalde, posee una visión crítica de las acciones en materia de participación implementadas por el ayuntamiento. Pertenece a una familia que tradicionalmente se ha interesado por las temáticas de participación ciudadana y democracia. Manifiesta interés y conocimiento de los principales tópicos para esta investigación lo que la convirtieron en informante clave.
Ester	57	Torrelaguna	Nació en esta ciudad, ha pertenecido a varias organizaciones ciudadanas que ejercen o han desarrollado sus funciones en Torrelaguna. Es miembro del partido político que apoya al actual alcalde, tiene una visión crítica respecto a la forma de conducción del ayuntamiento. Su buena disposición y experiencia en nuestra temática de estudio la convirtieron en un informante clave para esta investigación.

Ezequiel	47	Torrelaguna	Funcionario del área educacional. Desarrolla sus funciones en la escuela primaria de Torrelaguna. Es dirigente de organizaciones ciudadanas ligadas a la temática escolar, posee una larga experiencia en tópicos de nuestro interés.
Fernando	67	Torrelaguna	Fernando fue una de las primeras personas en convertirse en informante clave, su disponibilidad y acceso, sumado a su vasta experiencia como dirigente local en organizaciones ciudadanas lo convirtieron en una persona estratégica para proveernos de información útil durante el trabajo de campo. Activo militante del partido que apoya la gestión del actual alcalde posee una visión histórica de la forma como se ha ejercido la participación ciudadana y la democracia en Torrelaguna.
Rosario	64	Torrelaguna	Mantiene una posición cercana a la Iglesia Católica con la cual ha cooperado activamente como participante de las agrupaciones ciudadanas que ésta organiza en la ciudad. Su experiencia en participación ciudadana organizada desde la Iglesia le otorga una interesante característica que la convirtió en informante clave.

Jaime	49	Torrelaguna	Jaime es un vecino muy conocido en la ciudad por su vínculo con las actividades artísticas. Es profesional del teatro, ha utilizado sus conocimientos para crear organizaciones dedicadas a este arte. Nacido en Torrelaguna, siempre demostró gran interés por las temáticas de bien común. Ha estado vinculado en forma constante a las actividades de participación ciudadana.
María	41	Torrelaguna	María se desempeña como concejal en el ayuntamiento de Torrelaguna. Es inmigrante y se ha vinculado a las organizaciones ciudadanas desde que llegó a Torrelaguna hace cinco años. En poco tiempo se ha ganado el respeto ciudadano como líder social cuestión que le ha valido su postulación y elección como concejal.
Mauricio	46	Torrelaguna	Mauricio ha residido toda su vida en la ciudad. Vinculado a las actividades de participación ciudadana y democracia local, en la actualidad trabaja como profesor del Instituto. Es dirigente de dos organizaciones vinculadas a la Iglesia Católica, fue concejal por esta localidad y manifiesta un alto interés por las temáticas que afectan a la ciudad. Su particular visión de nuestro fenómeno de interés, sumado a su larga experiencia en esta temática lo convirtió en informante clave.

Eduardo	47	Torrelaguna	Eduardo ha residido en Torrelaguna desde que nació. Manifiesta estar muy interesado en las temáticas históricas vinculadas a la ciudad por lo que se decidió a compartir su interés a través de la creación de un blog. Posee una interesante perspectiva respecto a la participación ciudadana y la política local lo que, sumado a su interés por comunicarse a través de Internet, lo convirtieron en un informante clave.
Raquel	35	Torrelaguna	Toda su vida ha residido en la ciudad. Constantemente se ha interesado por los asuntos ciudadanos, pertenece a una activa familia en cuestiones políticas. Posee una larga experiencia como participante de organizaciones vecinales. Fue una de las primeras personas en convertirse en informante clave de esta investigación.
Ricardo	52	Torrelaguna	Esta persona es un conocido artista musical de la ciudad Torrelaguna en la que ha vivido desde que nació. Su experiencia y actividad vinculada a la música lo convirtieron en un informante clave.
Rubén	61	Torrelaguna	Rubén fue uno de los primeros contactos durante nuestro trabajo de campo en la ciudad de Torrelaguna, su información nos permitió llegar a varias personas que se

			convirtieron, a su vez, en informantes clave. Su larga experiencia en participación ciudadana y democracia local, así como su postura crítica ante la gestión del ayuntamiento lo convirtió en informante clave.

Las entrevistas se desarrollaron en un promedio de dos sesiones por persona durante períodos de tiempo que oscilaron entre las dos y las tres horas de duración en cada una. Los espacios físicos en los que se sostuvieron los encuentros fueron establecidos por los entrevistados quienes determinaron sitios tan variados como oficinas públicas, restaurantes, bares, domicilios particulares y plazas públicas. La duración de las entrevistas así como la diversidad ideológica frente al fenómeno de interés nos permitió alejarnos de las posiciones parciales. En todo momento intentamos crear un clima de confianza con los informantes otorgándoles la libertad de referirse a su vida cotidiana como ciudadanos de los escenarios estudiados. Utilizamos un diseño de entrevista concebida como abierta en donde nuestros entrevistados contaron con la libertad suficiente para referirse a cualquier tema de su interés, sin embargo, en nuestro marco metodológico advertimos sobre la necesidad de contar con una estructura base para introducir algunos aspectos. Las anteriores se utilizaron especialmente en aquellas instancias en donde nos encontramos realizando una tercera sesión sin que los entrevistados nos aportaron la cantidad de información considerada como suficiente para cubrir los requerimientos de nuestros objetivos por lo que la formulación de preguntas y comentarios obedeció a esa necesidad. La pauta orientativa se ideó incorporando los objetivos específicos del estudio a los que se le asociaron preguntas expresadas con estilo espontáneo como se enseña en la siguiente tabla:

Tabla 15. Pauta orientativa de la entrevista en profundidad

Objetivo específico	Pregunta relacionada
1. Conocer, describir y analizar las experiencias de participación ciudadana y democracia de índole presencial y electrónica de Jun y Torrelaguna.	- Si tuviera que hacer un ranquin de las actividades de participación ciudadana, ¿cuáles y por qué serían los ejemplos más representativos? - ¿Cuáles son los proyectos que se trabajan en este instante en el ayuntamiento como parte del fomento a la democracia y la participación? - Según tu opinión, ¿cuáles son los colectivos o grupos que están más activos hoy en día?
2. Diagnosticar el nivel de desafección democrática con la política local.	- Qué le cambiarías a la ciudad para dejarla a tu gusto.
3. Conocer y describir las proyecciones de participación ciudadana electrónica a través de Internet planificadas desde la administración político local.	- ¿Y cuál es el siguiente paso?, Ya se ha alfabetizado, se ha votado…¿qué sigue?…¿Cuáles son los proyectos a futuro? (Jun) - Existe algún plan para el municipio, una especie de estrategia para encauzar las actividades de participación ciudadana promovidas desde el ayuntamiento.

4. Conocer, describir y clasificar las tendencias comunicativas de los agentes clave en participación ciudadana y democracia en las áreas de liderazgo, política-administrativa de elección popular y cargos designados de los ayuntamientos.	- ¿Pero la idea de integrar las TIC a la política local es someterse al escrutinio público? - Qué te parece un blog de discusión, es decir, se pone un tema y la gente va discutiendo respecto a eso. - Cómo ves la incorporación de las TIC en la política. - Usas Internet en tus actividades - Como se comunica un representante político con la gente, un concejal o un alcalde.
5. Clasificar la gestión política-administrativa general de los ayuntamientos en relación con la participación ciudadana mediante Internet.	- Que hace el ayuntamiento para promover la participación ciudadana
6. Aportar información relevante para analizar fortalezas y debilidades en acciones de diseño, ejecución y evaluación de actividades de democracia y participación electrónica.	- Como certifican que soy un ciudadano, yo podría poner temas en el orden del día sin ser habitantes de Jun

7. Conocer el nivel de preparación ciudadana para desarrollar acciones de democracia digital.	- Cuál es la actividad que hace la gente en el centro, ¿comunicarse?, ¿Divertirse?… (Centro Guadalinfo Jun)
8. Formular recomendaciones sobre buenas prácticas tendientes al fortalecimiento de la participación ciudadana por medio de la utilización de las TIC con especial énfasis en Internet.	-¿Cuáles serían las recomendaciones para aumentar la participación ciudadana? - ¿Qué harías tú para qué se implicarán más?

Las interrogantes expuestas no fueron las únicas que se aplicaron durante las sesiones, estas representaron las más utilizadas para guiar el discurso de los entrevistados hacia las temáticas de nuestro interés, sin embargo, su aplicación fue meramente orientativa ya que consideramos importante alejarnos de la rigidez de las encuestas. La mayoría de las preguntas y comentarios introducidos tuvieron un carácter amplio y casi todas se emplearon, además, por motivaciones dinamizadoras. Hubo interrogantes que se originaron por la aparición de temas emergentes, particularidades que fue necesario precisar debido a que varios factores intervinientes en la conversación constituyeron temáticas de interés. El último tipo de consultas introducidas se destinó a contrastar la información obtenida por otros instrumentos como la encuesta ciudadana.

El producto obtenido de las entrevistas en profundidad se tradujo en 27 transcripciones focalizadas en los aspectos relevantes del estudio. El proceso de convertir las grabaciones digitales a escritos se agilizó notablemente con el empleo de un programa especializado en la conversión de voz a texto, tal fue el caso de Dragón Naturally Speaking v.11 que fue utilizado con un módulo entrenado en el reconocimiento de la voz del investigador. El programa facilito el

ingreso de palabras específicas utilizadas en esta investigación y redujo hasta en un 60% el promedio de tiempo normal destinado a las transcripciones. La técnica consistió en escuchar las grabaciones de entrevista e ir repitiendo lo expresado por los entrevistados, el software mencionado convirtió la voz a texto con un alto nivel de precisión evitando en gran medida la actividad tipográfica en esta etapa. La utilización de este programa para la conversión de voz a texto no estuvo exenta de errores, sin embargo, estos se corrigieron por medio de la aplicación de las tareas básicas que involucra cualquier tipo de análisis de datos cualitativos. A través de la lectura repetida de las transcripciones fuimos otorgando precisión, además esta actividad nos permitió reconocer pautas iniciales vinculadas a nuestro fenómeno de interés así como también reconocer los primeros temas emergentes.

Una vez perfeccionado el total de las transcripciones nos dedicamos a las tareas generales del proceso de análisis de datos cualitativos que se tradujo en las siguientes actividades:

1. Separación en unidades: Mediante la lectura repetida de las transcripciones se consiguió establecer 10 líneas temáticas de las cuales tres se clasificaron como emergentes en relación con el fenómeno investigado.

Tabla 16. Líneas temáticas comunes y emergentes

Temas comunes	Temas emergentes
- Gestiones - Desafección democrática - Experiencias representativas - Fortalezas y debilidades - Habilidades - Preferencias comunicativas - Proyecciones	- Remembranza - Presencia de conflictos - Tendencia a la participación anónima

2. Identificación y clasificación de unidades: Una vez determinados los temas comunes y emergentes de las transcripciones la siguiente actividad consistió en la clasificación de las oraciones y párrafos con relación a las temáticas establecidas. Los párrafos y oraciones agrupados bajo una misma línea temática pasaron a denominarse “referencias”.

3. Síntesis y agrupamiento: Esta etapa consistió en la transformación de las unidades clasificadas en metacategorías al incorporarse esquemas comprensivos que facilitaron la interpretación. Lo anterior se produjo al analizarse las unidades identificadas de acuerdo con los objetivos y el marco teórico lo que arrojo el siguiente resultado:

Tabla 17. Síntesis y agrupamiento

Agrupamiento	Objetivo relacionado
Clasificación de la gestión del Gobierno Local	Objetivos específicos número tres, cuatro y cinco.
Desafección democrática	Objetivo específico número dos
Experiencias representativas de participación ciudadana	Objetivos específicos número uno, cuatro, cinco, seis, siete y ocho
Fortalezas y debilidades	Objetivo específico número seis
Habilidades para la democracia electrónica	Objetivo específico número siete

Opinión del pasado participativo local	Objetivos específicos número uno, dos, cuatro, seis y ocho
Preferencia de medios para la comunicación	Objetivos específicos número cuatro, cinco y seis
Presencia de conflictos en democracia y participación	Objetivo específico número seis
Proyección en democracia electrónica	Objetivos específicos número tres, cuatro, cinco y seis
Tendencia hacia la participación anónima en democracia electrónica	Objetivos específicos números seis y ocho

Atendiendo a lo planteado por las recomendaciones procedimentales comunes a cualquier análisis de datos cualitativos, la siguiente etapa que debíamos realizar era la disposición y transformación de los datos para después continuar con la obtención de resultados y conclusiones. Cambiamos el curso normal de análisis atendiendo a los fundamentos metodológicos de nuestra investigación. Posterior a la síntesis y agrupamiento recurrimos a los procedimientos específicos para continuar con el proceso de análisis, esta fase se caracterizó por la integración de técnicas de comparación y contraste. Sumado a lo anterior se utilizaron las recomendaciones para el análisis de datos cualitativos obtenidas del método de la secuencia de desarrollo de la investigación de Spradley (1980).

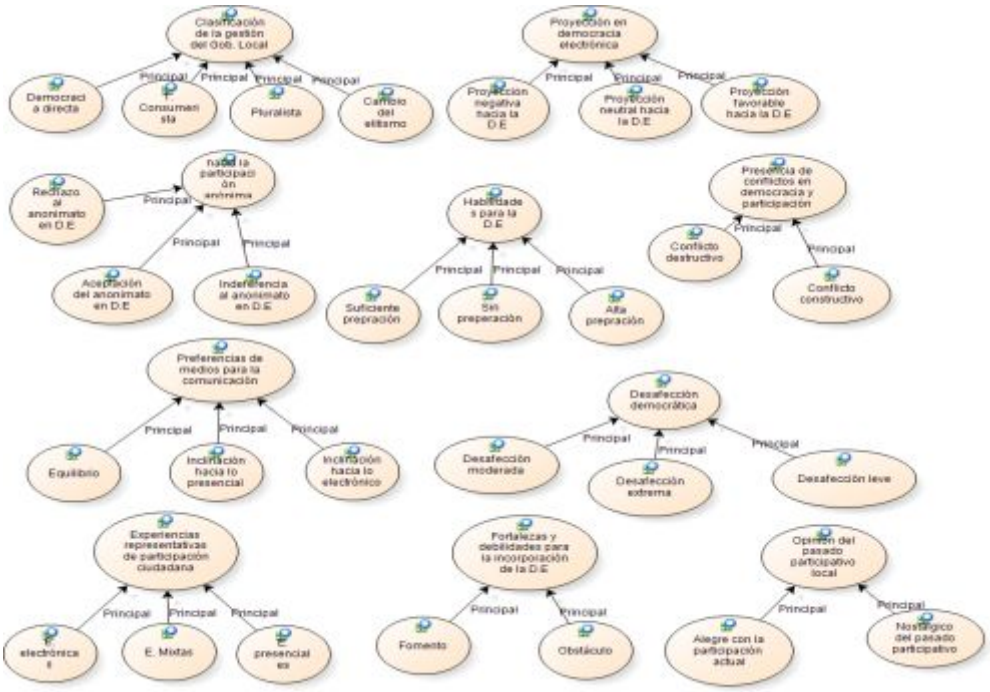
La utilización de los mencionados procedimientos nos ha permitido una constante interacción entre el trabajo de análisis de la información con el de

campo lo que, a su vez, nos ha posibilitado perfeccionar las actividades de síntesis y agrupamiento con cada entrevista desarrollada. Spradley (1980) se plantea un procedimiento circular que pone énfasis en cuatro puntos centrales interdependientes que abarcan el planteamiento de cuestiones, la recogida de datos, el registro etnográfico para continuar con el análisis de datos. Debido a lo anterior fue necesario retornar al campo cada vez que surgían dudas relativas a los temas que se iban agrupando. En reiteradas ocasiones fue necesario precisar y corroborar información con los entrevistados. La aplicación de esta estrategia de análisis ocupo un largo periodo de tiempo, especialmente durante el tratamiento de las temáticas de carácter emergente principalmente porque las entrevistas debieron ser desarrolladas en dos o incluso tres sesiones para indagar en profundidad sobre estos tópicos no contemplados al comienzo. Aun cuando los procedimientos que conciernen al método global abarcaron todas las etapas en las que se desarrolla una investigación cualitativa, resultó fundamental para este estudio lo referente al análisis de la información obtenida en las entrevistas en profundidad. Aplicamos todos los procedimientos recomendados que incluyeron la determinación de dominios, el análisis de taxonomías, análisis de componentes y el análisis de temas.

Durante la aplicación del método de Spradley (1980) utilizamos como insumo lo obtenido de la aplicación de los procedimientos generales para el análisis de la información cualitativa. Esta etapa incorporó de forma activa al programa de análisis de datos cualitativos Nvivo 8 que resultó ser muy versátil durante el procesamiento de la información bajo esta perspectiva.

a) Análisis de dominios: El cúmulo de dominios para el análisis se construyó con 10 unidades identificadas en el proceso general a las que se incluyeron subcategorías relacionadas semánticamente. Cada uno de los dominios fue incorporado como nodo principal en la sección ramificados de Nvivo 8, sus categorías se incorporaron como nodos dependientes como se representó en el siguiente modelo:

Figura 5. Modelo general de los nodos ramificados



El modelo expuso la relación jerárquica que se estableció entre los dominios y las subcategorías relacionadas semánticamente, también es posible apreciar que cada nodo posee al menos dos subcategorías, esto es un requisito necesario para ejecutar el análisis de dominios (Rodríguez y otros, 1996. P.225).

La construcción de los dominios incluyó la clasificación de las oraciones y párrafos de las transcripciones, las cuales se fueron ubicando en las subcategorías correspondientes tal como se representa en los siguientes ejemplos para cada dominio establecido:

Tabla 18. Proceso de construcción de dominios

Alias	Oración o párrafo	Relación	Dominio
Adela	Siempre se escucha que los plenos son algo muy cerrado, que son cosas para los políticos…, pero en los plenos se discuten cosas que incumben al día a día de cada ciudadano y si tú puedes aportar en relación con lo que te incumbe, tu calle o no sé que, cosas que incumben a ti. Ahora los plenos son por Internet y las redes sociales han ayudado. El primer pleno que hicimos fue en el año 2001, desde ese entonces hasta ahora todo ha cambiado mucho desde las propias tecnologías, el ancho de banda en el año 2001 no es como ahora… nos hemos ido adaptando a los tiempos.	Las dos referencias se relacionaron con el uso que hace la administración político local con las TIC.	El dominio fue definido como: Clasificació de la gestión del gobierno local en relación con el uso de las TIC.
José Antonio	…ahora estamos con Wikilog que te permite poner rutas para senderismo, nosotros lo hemos ampliado y le hemos puesto la ruta del coche de la policía, la ruta de la máquina barredora, la ruta de la limpieza del camión		

	de la basura de tal forma que un vecino puede decir: “mí calle no ha sido limpiada”, “no va nadie”, “nunca va nadie a limpiar”, entonces como el camión de la basura lleva un terminal de estas características (enseña un iPhone) se queda grabada la ruta que hizo en el día de ayer y tú puedes consultar que ayer a las 11 de la mañana se limpió la calle fulanito con lo cual puede acceder a eso, también te puede decir: “el coche de policía no pasó, la policía no ha venido por mí zona”…, pues mire usted, la última vez que el coche de policía entró en la zona está accesible en Wikilog, fue efectivamente hace dos días y ayer no estuvo o esta mañana estuvo dos veces…		
Elena	Tú puedes ser alcalde y no te puede gustar el ordenador, pero sí que tienes que tener gente para comunicar a través de Internet y no se hizo.	Las tres referencias manifestaron sentimientos negativos hacia el sistema político local	El dominio fue definido como:

Mauricio	Mal, mal, mal… hay de todo un poco, esto es reflejo de la situación que ocurre en el país, el desprecio por la clase política es grande, y en los pueblos, precisamente por esta cercanía, pues es como más evidente. Conocen a fulano, conocen a merengano, saben lo que ha hecho y lo que ha dejado de hacer, esto genera escepticismo y luego está la falta de decisión de los dirigentes y más en una localidad como esta que todo está más cerca.		Desafección democrática
Fernando	Aquí hay un individuo que vendió estas casas, éste cada cuatro años funda un partido, se gasta el dinero y funda un partido ¿y a quién pone?... sus 15 o 18 individuos que van… en su candidatura, ¿a quién pone?... previamente eso no lo hace por su cuenta, tiene que hablar con ellos, pero siempre coge a candidatos que puedan aportar 20 o 30 votos con toda la familia de ese, su padre, su madre, sus hijos, sus nietos, los no sé qué, los no sé cuánto… se ha hecho		

	con una visión de la jugada, ¡vamos!, visión tampoco, la primera vez te sorprende, pero la segunda tú dices: éste a lo que va es a lo que va, ¿qué pasa?, pues bueno, que él sale siempre… bueno, pues éste, su objetivo último en el ayuntamiento es ser "bisagra"… empatan, yo que sé, el PSOE y el PP, pues él desempata, si se va con el PSOE, gobierna el PSOE, si se va con el PP, gobierna el PP, pero siempre con contrapartidas, pues él exige, casi siempre, ser el concejal de urbanismo que es donde se saca la guita o haces cosas que no se pueden hacer. Él es del PP, lo que pasa es que no le quieren y ha tenido que buscarse la vida…		
Faustina	Hay peñas deportivas, eso funciona, hay un consejo de deportes muy apañado, el encargado de deportes del ayuntamiento es el motor, ojalá hubiera muchos como él, se mueve por todas partes.	Las tres referencias aludieron a tipos de participación significativa para los entrevistados	El dominio fue definido como:

Violeta	… por ejemplo, la obra de teatro que estaba montando, al principio la gente no entendía la relación entre el teatro y estar comunicado por Internet, después, cuando se dieron cuenta que podían estar conectados con otras organizaciones que se dedicaban al teatro ya van viendo lo que es y lo que se les ofrece.		Experiencias representativas de participación ciudadana y democracia local
José Antonio	Hace un rato estábamos hablando con canal Sur de cómo estamos utilizando este programa, fíjate la pantalla (muestra una pantalla LCD de gran tamaño ubicada en la pared), este es el "visible Twitt", es una herramienta gratuita, ahora mismo está puesto en pantalla, en Twitter, mí nombre de usuario, "Alcalde de Jun", podemos ver en tiempo real lo que opina la gente, ehhhh… la historia, aquí por ejemplo hay una crítica de lo que hemos sacado nosotros hace poco… todo lo que sale en pantalla es lo que está opinando la gente. Con una herramienta sencillísima		

	estamos viendo en tiempo real lo que opina la gente… esto aplicado a una reunión del ayuntamiento… hubo una sesión del gobierno de España, en el parlamento… esto sale en pantalla, no solamente aquí, también en la Red.		
Nieves Miriam	Formarse en nuevas tecnologías es un fuerte permanente, todo el año, eso yo creo que nadie lo puede poner en duda. Incorporar las nuevas tecnologías pero con garantías. Una encuesta digital debe tener al menos una firma para avalar que el que ha emitido un voto es una persona física que tiene identidad… una encuesta se hace avalada por la identidad y la presencia de medios técnicos, incluso jurídicos. El Alcalde dice en un pleno: "He preguntado a la población si quiere que la bolsa de trabajo se haga por tramo de edad y me han dicho que sí", y la oposición le pregunta: "Por favor me puede indicar ¿qué métodos ha seguido para esa encuesta?,	Las dos referencias señalaron factores positivos y negativos sobre la participación ciudadana electrónica y la democracia digital	El dominio fue definido como: Fortalezas y debilidades de la participación ciudadana electrónica y la democracia digital

	¿cómo ha sido el proceso técnico?, ¿qué garantías tiene?…" Cuando el Alcalde tiene que tomar una decisión en donde participe todo el mundo paraliza el proceso…		
Óscar Ester	Vamos a ver, yo no soy un experto en nuevas tecnologías, soy un usuario y sí me manejo para todo lo que son los blogs, foros y, etc., etc. Yo creo que los foros y las nuevas tecnologías sí que permiten una comunicación muy fácil porque no dispones de horarios, en tu tiempo libre puedes contestar y sí que puedes llegar a mucha más gente. Yo entiendo muy poquito de Internet, me meto en la página del pueblo, pero ya no está funcionando, pero está bien esa página, pero yo creo que está bien para poner un comentario y demás, pero yo si tengo un problema prefiero ir al ayuntamiento y ponerlo personalmente, porque esa página crea… como no ponen nombre ni apellido… se meten	Las tres referencias señalaron habilidades para enfrentar procesos de participación ciudadana electrónica y democracia digital	El dominio fue definido como: Habilidades para desarrollar procesos de participación ciudadana electrónica y democracia digital

Heriberto	unos con otros y es muy complicado, aquí hay que dar la cara. El tema de las tecnologías en nuestra asociación, eso no va, ya somos mayores, sé que hay una sala con ordenadores, pero eso más bien es para la juventud, yo tengo un nieto que tiene nueve años y maneja el ordenador que no veas, pero a mí me gusta conversar con la gente, no por Internet.		
M. Santos	Yo te puedo decir que en la década del 90 hicimos como nunca edificios nuevos, pero en ese tiempo la participación ciudadana nula, sólo venían a los plenos a ver como yo me enfrentaba contigo, nada más, y ahora tienen esta herramienta para participar ¡coño!, ¡que no digan tonterías!, ¡que no digan eso!, lo que pasa es que dicen ¡Uy que bonito era aquello! Si ellos dicen que bonito era aquello, que reconozcan que es bonito esto también.	Las dos referencias compararon la participación en el espacio temporal	El dominio se definió como: Remembranza

Jaime	Recuerdo un hecho: un año no nos dieron subvención y le montamos una huelga impresionante en el salón de plenos, en aquellos años el grupo estaba muy bien, era un grupo muy potente, ahora nos reunimos cuando yo digo ¡Eyyy venga, vamos a empezar!, y la gente va, pero no hay un elemento aparte de mí que diga: ¡Venga, vamos a arrancar!, y yo eso lo echo mucho de menos…		
Marisol Beto	El alcalde pública que contesta más de 700 Twitt diarios y no sé cuántos miles de correos electrónicos de forma compulsiva… Yo había escuchado, había escuchado eso de las votaciones, a mí me gusta más la urna… yo me comunicó con mis amigos por Facebook y eso… pero lo de las votaciones no, eso mejor yo lo hago directo.	Las tres referencias señalaron inclinaciones hacia formas de comunicación	El dominio se definió como: Preferencias de medios de comunicación

Óscar	En los pueblos pequeños, por desgracia, digo por desgracia porque te cogen en un bar y la relación es muy directa con los vecinos. A veces es demasiado directa porque a veces no respetan tus momentos de esparcimiento o de ocio. Estos son más o menos los canales de comunicación con los vecinos.		
José Antonio	…pero, el segundo partido utilizó el lema "un alcalde real y no virtual", ese era el lema de campaña, estaban diciendo que yo era demasiado virtual y que ellos iban a ser más presenciales, o sea, íbamos a volver al sistema antiguo…	Las dos referencias aludieron a conflictos en participación ciudadana y democracia	El dominio se definió como: Conflicto
Ester	Aquí en los plenos, vamos, es que yo me voy a todos, en el último pleno, ya te digo que salí…, ¡pero Dios mío cómo puede el primer día ponerse de esas maneras!… este señor utilizó palabras muy duras contra los tres concejales, se fue en contra de los independientes,		

	se fue contra Izquierda Unida y contra Alternativa por Torrelaguna que fueron los que pactaron con el PSOE, les dijo de todo menos guapos… para mí se pasó mucho, se pasó pero muchísimo, pero yo pienso que el ayuntamiento si se lo trabajan un poquito, el pueblo va salir para adelante.		
Benjamín Miriam Óscar	No, no, no… yo entiendo la política como una casa en la cual si tú tienes una cosa que funciona, y esto funciona, pero hasta cierto punto. Las nuevas tecnologías hay que mantener su parte buena, el problema es que el 80% de lo que se vende es mentira. Yo no voy a tirar nada, lo bueno se va dejar. No, creemos que es una herramienta más, lo que no puede ser es que se aplique en detrimento de los ciudadanos. Vamos a ver, una cosa es que nosotros queramos aplicar las nuevas tecnologías en lo que es dar servicios que te pueden	Las tres referencias aludieron a acciones futuras relativas a la incorporación de las TIC en democracia y participación	El dominio se definió como: Proyecciones de la participación y la democracia electrónica

	ayudar para mucho en quitarte un paseo al ayuntamiento para rellenar una instancia que la puedes rellenar en tu casa tranquilamente, esa es una vía, y otra cosa es que la toma de decisiones dependa de lo que tú navegues, investigues a través de las redes sociales, etc., etc. ahí yo soy… ya más conservador, o sea, yo no puedo tomar una decisión pensando en los internautas, eso lo comentamos muchas veces en la agrupación a la que pertenezco.		
Miguel José Antonio	…pero te vuelvo a decir que, en un momento dado, un anónimo tampoco está mal… pero es que a veces hay cosas que si las denuncias con mí nombre no sólo me voy a poner mal con uno sino con 10 personas a la vez. Bueno, yo te puedo hablar desde mi experiencia personal, hay parte de razón… a ver, el problema es... la gente, no quiere en un pueblo tan pequeño, no quiere aparecer en	Las tres referencias manifestaron su posición ante la participación en calidad de anónimo en espacios para la participación y la democracia electrónica	El dominio se definió como: Tendencias hacia la participación anónima en democracia digital.

	Twitter… en Twitter, si tú te fijas, son muy pocos los que aparecen en pantalla, pero si yo te pusiera los DM que son en Twitter los mensajes privados yo tengo cientos, cientos, pero yo sé lo que está opinando la gente por los privados, pero la gente no quiere aparecer, en Facebook pasa exactamente igual, el 15% o menos aparece en público y el resto… ocurre, la gente es muy reacia a hablar de sus problemas porque inmediatamente los encasillas, si la gente opina de algo concreto en público pues se encasilla. En mí blog si puedes hacer comentarios anónimos, con nombre ficticio, en Twitter y en Facebook no, entonces la gente si opina. Mi opinión es que tenemos que llegar a un proceso de normalidad y para llegar a ese proceso de normalidad tienen que darse las circunstancias que estamos haciendo, que se vea que todo es muy normal, que la gente puede opinar normalmente, que no es malo opinar sino todo lo contrario.		

Óscar	Vamos a ver, aquí había un blog que a mí me parecía una herramienta fantástica para comunicarte con los vecinos de manera fácil y directa, entre desde un principio en ese blog y tuve que dejar, porque era una trituradora, mientras yo daba mis opiniones con nombre y apellidos, la gente… vamos, ni un 1% entraba en esas discusiones con su nombre y apellido y en el anonimato de Internet te decían unas barbaridades que yo ya tuve que decir que una acusación más…		

b) Análisis de taxonomías: Una vez establecidos los dominios y depuradas las relaciones semánticas que condujeron las referencias nos abocamos a la tarea de establecer las taxonomías relacionadas. Una taxonomía es una estructura que agrupa las referencias en niveles relacionados semánticamente, cada taxonomía cuenta con al menos dos niveles y para su determinación nos orientamos por el cuadro de relaciones semánticas universales elaborado por Spradley (1980). Considerando los procedimientos representados en el cuadro de dominios emprendimos la tarea de realizar el análisis taxonómico de toda la información obtenida de las entrevistas en profundidad tal como se expone a continuación:

Tabla 19. Análisis taxonómico

Término Incluido	Relación semántica	Término inclusivo
- Opinión sobre el uso de las TIC por parte del ayuntamiento. - Comentario sobre uso de las TIC por parte de las oficinas públicas - Comentario sobre utilización de las TIC en el desempeño de un papel como funcionario.	Es un tipo de:	Clasificación de la gestión
- Comentarios sobre ineficacia de los políticos. - Comentarios sobre la desconfianza en la política. - Comentario hostil sobre la política.	Es un atributo de:	Desafección democrática
- Alusión a organizaciones ciudadanas presenciales. - Comentarios sobre organizaciones ciudadanas presenciales que usan herramientas electrónicas para	Es un tipo de	Experiencias representativas de participación

comunicarse. - Referencia a eventos presenciales - Referencia a eventos electrónicos - Comentarios sobre organizaciones ciudadanas a través de Internet.		
- Comentario positivo sobre la incorporación de las TIC a los procesos de participación y democracia. - Comentario negativo sobre la incorporación de las TIC a los procesos de participación y democracia.	Es una clase de:	Fortaleza y debilidad para la incorporación de procesos democráticos electrónicos
- Señalar el uso personal de un dispositivo conectado a Internet. - Señalar la propiedad de una dirección de correo electrónico. - Señalar el uso personal de una red social a través de Internet. - Señalar el uso personal de un programa para realizar videoconferencias.	Es una clase de:	Habilidad para incorporarse a los procesos de participación y democracia electrónica

- Señalar experiencia o capacidad personal de votar a través de Internet. - Señalar experiencia o capacidad personal para interactuar en un blog - Comentario sobre el desconocimiento personal sobre el uso de un dispositivo conectado o habilitado para conectarse a Internet.		
- Aludir al pasado participativo como mejor que el presente. - Aludir al presente participativo como mejor que el pasado.	Es un atributo de:	Remembranza
- Comentario favorable a la utilización de los medios tradicionales para comunicarse. - Comentario favorable a la utilización de los medios tradicionales e Internet para comunicarse. - Comentario favorable a la utilización de Internet para comunicarse.	Es un tipo de:	Preferencia por medios de comunicación.

- Crítica la gestión política personal o institucional. - Descalificación a la gestión política personal o institucional. - Descalificación personal.	Es un tipo de	Conflicto
- Comentarios sobre actividades futuras en participación ciudadana y democracia electrónica	Es una parte de:	Proyección
- Comentario sobre la participación electrónica en calidad de anónimo. - Comentario sobre la participación electrónica usando un nombre ficticio. - Comentario sobre la participación electrónica usando un seudónimo.	Es una clase de:	Participación anónima

c) Análisis de componentes: Con los dominios y taxonomías establecidas procedimos a realizar el análisis de los componentes que integraron la estructura. Estos debían representar las dimensiones de contraste entre los atributos de los términos asociados a las categorías. Al finalizar las taxonomías estuvimos en condiciones de construir paradigmas de

contraste los que, a su vez, fueron comprobados en dos instancias dependientes. La primera se relacionó con las transcripciones de las entrevistas en profundidad, los componentes fueron establecidos y utilizados para comprobar la capacidad representativa del paradigma a través de los propios informantes. Como producto de lo anterior se genero la necesidad de una segunda instancia para introducir semiestructuras en las entrevistas, cuestión que se cubrió mediante segundas o terceras sesiones de entrevista a los mismos informantes. Además, se introdujeron tópicos orientativos con los restantes entrevistados.

El proceso de análisis de componentes se representó en la siguiente tabla:

Tabla 20. Análisis de componentes

Dominio	Dimensiones de contraste
Clasificación de la gestión del gobierno local en relación con el uso de las TIC.	- Focalización hacia una democracia directa - Focalización hacia un cambio en el elitismo democrático - Focalización hacia la creación de redes pluralistas - Focalización hacia la creación y mantenimiento de mecanismos consumeristas
Desafección democrática	- Manifestaciones de un nivel de desafección democrática leve

	- Manifestación de un nivel de desafección democrática moderada - Manifestación de un nivel de desafección democrática extrema
Experiencias representativas de participación ciudadana y democracia local	- Experiencias presenciales - Experiencias electrónicas - Experiencias mixtas
Fortalezas y debilidades de la participación ciudadana electrónica y la democracia digital	- Fomento de las actividades de participación ciudadana electrónica y la democracia digital - Obstáculo a las actividades de participación ciudadana electrónica y la democracia digital
Habilidades para incorporarse a procesos de participación ciudadana electrónica y democracia digital	- Alta preparación - Suficiente preparación - Sin preparación
Remembranza	- Satisfecho con la participación actual - Nostalgia de la participación en el pasado

Preferencia de medios de comunicación	- Inclinación hacia los medios que involucran Internet - Inclinación hacia los medios presenciales - Equilibrio de preferencias entre Internet y los presenciales
Conflicto	- Conflicto normal - Conflicto negativo
Proyecciones en participación y democracia electrónica	- Proyección favorable a la creación o mantención de actividades relacionadas con la participación y la democracia electrónica - Proyección negativa hacia la creación o mantención de actividades relacionadas con la participación y la democracia electrónica - No se define ante la creación o mantención de acciones futuras en participación y democracia electrónica
Tendencias hacia la participación anónima en instancias de democracia digital	- Aceptación del anonimato - Indiferencia hacia la participación anónima - Rechazo a la participación anónima

d) Análisis de temas: El proceso hasta esta etapa arrojó una estructura integrada por 10 dominios que fueron representados como nodos principales en el programa Nvivo 8. Cada uno de estos dominios contuvo al menos dos taxonomías creadas en el mencionado software mediante nodos ramificados. Las transcripciones pasaron a constituirse en los recursos de análisis y fueron utilizadas como los insumos principales del programa. Estos textos cualitativos fueron divididos en componentes representados por oraciones y párrafos que se ubicaron, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el método de Spradley, en sus respectivos nodos para su posterior análisis. El resultado de estas operaciones se tradujo en el establecimiento de 10 nodos principales, 28 ramificados y 730 referencias clasificadas que se emplearon para realizar las búsquedas en el programa de análisis[27].

El análisis de temas fue la última etapa en la estrategia propuesta por Spradley. La búsqueda de temas se logro mediante la identificación de patrones inmersos en la información los que estaban constituidos por principios cognitivos que se repitieron en los dominios y que sirvieron para explorar y describir las relaciones de los subsistemas culturales observados en ambos escenarios estudiados.

El establecimiento de los temas culturales integró en mayor medida las orientaciones del marco teórico. Los resultados de esta etapa se ilustraron a través de modelos, tablas de referencia y gráficos, todos estos producidos mediante Nvivo 8.

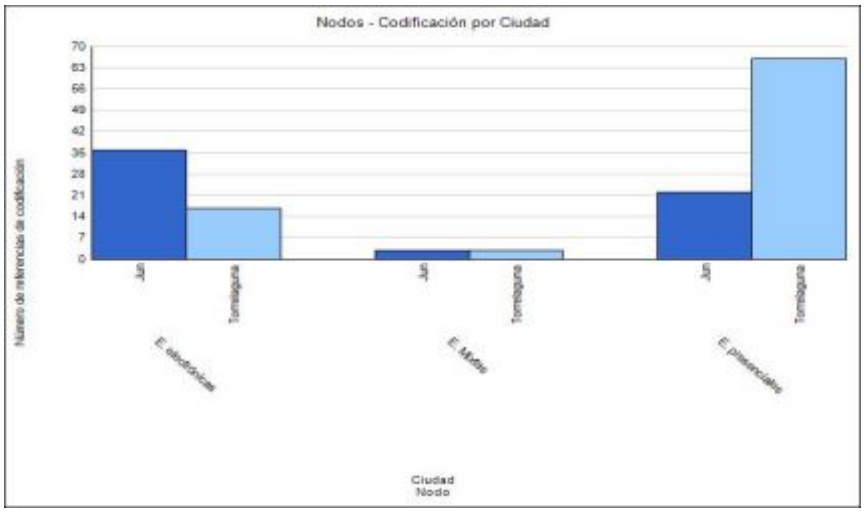
[27] Ver Informe de la estructura de nodos en Nvivo 8, Anexo II

6.4.1 Línea temática: Experiencias representativas de participación ciudadana y democracia.

Este tema se relacionó con el primer objetivo específico propuesto que centró su interés en todas aquellas referencias que hicieron alusión a las actividades electrónicas, presenciales o mixtas que pueden ser consideradas como participación ciudadana y democracia local. El análisis comparó las referencias por ciudad de los entrevistados poniendo especial atención en lo señalado por los alcaldes. Esto último debido a que estos funcionarios ocupan estratégicas posiciones al interior de las estructuras de poder local que les otorga gran influencia en el proceso de toma de decisiones sobre asuntos que afectan la participación ciudadana y la democracia:

a) Experiencias representativas por ciudad:

Gráfico 8. Experiencias representativas por ciudad



El gráfico informa de los patrones observados para la codificación de referencias en relación con las experiencias más representativas en participación ciudadana y democracia. Esto confirmó dos premisas: primero, que Jun es una ciudad que promueve las actividades que involucran a las TIC en participación y

democracia desde hace más de una década, y segundo, que Torrelaguna es una ciudad en donde es posible observar una clara inclinación hacia las actividades presenciales. Las referencias destacaron la importancia de agrupaciones de adulto mayor y de actividades deportivas con niños y jóvenes en Jun, mientras que las actividades vinculadas a organizaciones religiosas cobraron gran presencia en el caso de Torrelaguna. En ambos escenarios las experiencias que integraban instancias de participación electrónica y presencial en alguna de sus etapas no tuvieron representatividad en las referencias de ninguna de las dos localidades. A continuación, exponemos tres referencias destacadas que fueron codificadas en alguno de los tres nodos disponibles y que expresaron de forma clara lo que se entendió como experiencia representativa según las alusiones realizadas por los entrevistados:

Referencia a experiencia electrónica:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Adela> - § 7 referencias codificadas [Cobertura 41,84%]

Referencia 2 - Cobertura 6,99%

Siempre se escucha que los plenos son algo muy cerrado, que son cosas para los políticos…, pero en los plenos se discuten cosas que incumben al día a día de cada ciudadano y si tú puedes aportar en relación con lo que te incumbe… tu calle o no sé qué, cosas que incumben a ti. Ahora los plenos son por Internet y las redes sociales han ayudado mucho. El primer pleno que hicimos fue en el año 2001, desde ese entonces hasta ahora todo ha cambiado mucho desde las propias tecnologías, el ancho de banda en el año 2001 no es como ahora… nos hemos ido adaptando a los tiempos.

Referencia a experiencia mixta:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Violeta> - § 1 referencia codificada [Cobertura 4,02%]

Referencia 1 - Cobertura 4,02%

Por ejemplo, la obra de teatro que estaba montando, al principio la gente no entendía la relación entre el teatro y estar comunicado por Internet, después, cuando se dieron cuenta que podían estar conectados con otras organizaciones que se dedicaban al teatro ya van viendo lo que es y lo que se les ofrece.

Referencias a experiencias presenciales:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde Antiguo Torrelaguna> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 9,85%]

Referencia 1 - Cobertura 7,64%

…en estos pueblos pequeños hay cosas muy puntuales, por ejemplo, las fiestas patronales donde hay toda clase de eventos…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Benito> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 4,51%]

Referencia 1 - Cobertura 3,15%

Aquí se ve mucho lo religioso, ir a la iglesia, fiestas patronales, esas cosas…

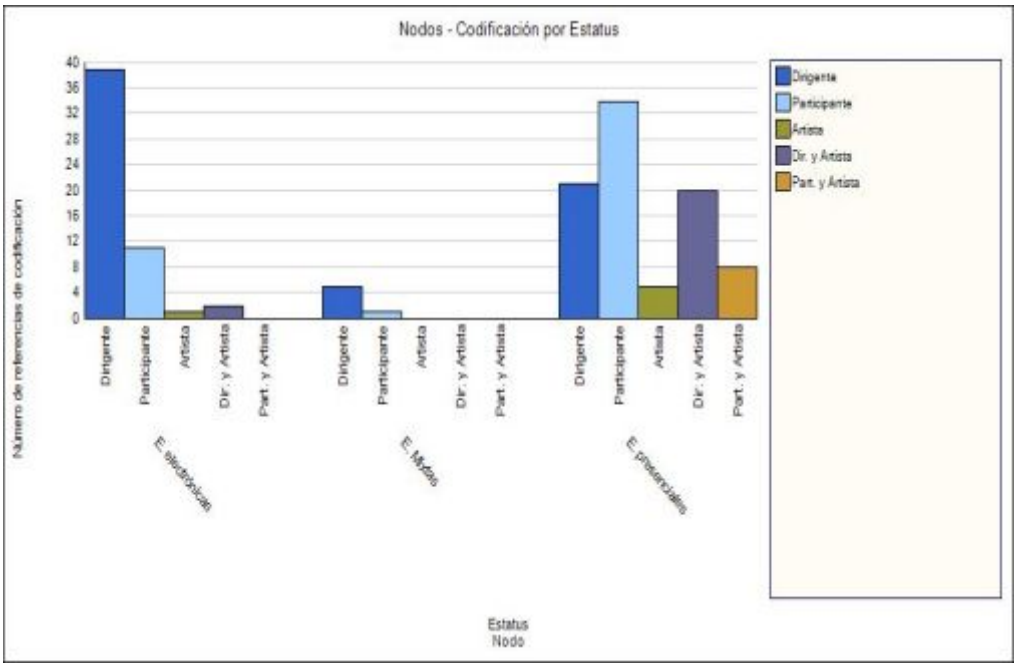
<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Ester - § 9 referencias codificadas [Cobertura 33,77%]

Referencia 2 - Cobertura 7,50%

Los ciudadanos siempre hemos participado en todo, las cruces de mayo, los carnavales, la fiesta de la sardina, la romería y ahora lo de la ciega.

b) Distribución de las experiencias representativas según el estatus de los informantes:

Gráfico 9. Distribución de experiencias representativas por estatus participativo



La importancia de incluir la posición jerárquica que ocupaban los entrevistados en las organizaciones ciudadanas tuvo su fundamento en la teoría de la estructuración que le otorga gran importancia a las relaciones de poder presente en las organizaciones, tanto fue así que se considera un presupuesto básico de esta teoría la capacidad de una persona para influir en otros (Giddens, 1994). El grado de poder que poseen los alcaldes es gravitante en la forma comunicativa que las

organizaciones adoptan por lo que sus referencias fueron elementos imprescindibles en el análisis.

En el gráfico se observa una marcada tendencia de los dirigentes a considerar como representativas las experiencias de carácter electrónico, situación que se mantuvo en segunda posición respecto a las experiencias presenciales, no obstante, en esta última tendencia adquirieron relevancia los entrevistados del nivel "participantes", sus referencias marcaron inclinación hacia las experiencias presenciales.

c) Comparación de las referencias de experiencias representativas por alcalde:

Tabla 21. Comparativa de alcaldes

	A: Alcalde de Jun	B : Antiguo Alcalde Torrelaguna	C: Nuevo Alcalde Torrelaguna
1: E. electrónicas	11	2	2
2: E. Mixtas	0	1	1
3: E. presenciales	0	2	3

El cuadro incluyó las referencias expresadas por el antiguo alcalde de Torrelaguna, esto debido a que el trabajo de campo se realizó durante un año de elecciones municipales en el cual hubo cambio de alcalde en esta ciudad mientras que Jun mantuvo a su edil.

La importancia de comparar tendencias manifestadas por los alcaldes se justifico por los mismos planteamientos teóricos que las consideraciones por estatus. Las máximas autoridades políticas de cada localidad determinan en gran medida las formas comunicativas que se adoptan en muchas instancias que involucran a la participación ciudadana y la democracia en cada municipio.

En la tabla se aprecia la marcada tendencia del alcalde de Jun. Las consideraciones de esta autoridad sólo incluyen las experiencias electrónicas, sin aludir a mixtas o presenciales. Destacó la similitud de los ediles de Torrelaguna en lo concerniente a las experiencias mixtas y presenciales, siendo estas últimas lo más representativo para el actual alcalde.

6.4.2 Línea temática: Desafección democrática

Esta línea temática contempló interrogantes vinculadas al objetivo específico número dos. Como se mencionó, la desafección democrática fue un tema cubierto en forma específica por la encuesta ciudadana, lo que no resto importancia a lo que nuestros informantes manifestaron al respecto y que sirvió, a su vez, para complementar y contrastar resultados obtenidos por la anterior:

Tabla 22. Desafección democrática por ciudad

	A: Desafección extrema	B : Desafección leve	C: Desafección moderada
1: Ciudad = Jun	2	0	3
2: Ciudad = Torrelaguna	6	16	26

El cuadro de referencias ratifica las tendencias observadas en los resultados obtenidos de la encuesta ciudadana. Jun se alzó, en las entrevistas en profundidad, como una ciudad en donde se expresaron menos referencias alusivas a la desafección democrática situación que se repitió en los resultados de la encuesta ciudadana. Resultó interesante observar los marcados patrones relativos a la desafección moderada y extrema en Torrelaguna. Esta última ciudad también destacó por las referencias alusivas a los aspectos negativos de la participación y la democracia. Las siguientes citas fueron categorizadas en el nodo que agrupo las referencias extremas para esta temática:

Referencias de desafección democrática extrema:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Fernando - § 2 referencias codificadas [Cobertura 10,21%]

Referencia 1 - Cobertura 7,66%

Aquí hay un individuo que vendió estas casas, éste cada cuatro años funda un partido, se gasta el dinero y funda un partido ¿y a quién pone?... sus 15 o 18 individuos que van… en su candidatura, ¿a quién pone?... previamente eso no lo hace por su cuenta, tiene que hablar con ellos, pero siempre coge a candidatos que puedan aportar 20 o 30 votos con toda la familia de ese, su padre, su madre, sus hijos, sus nietos, los no sé qué, los no sé cuánto… Se ha hecho con una visión de la jugada, ¡vamos!, visión tampoco, la primera vez te sorprende, pero la segunda tú dices: éste a lo que va es a lo que va, ¿qué pasa?, pues bueno, que él sale siempre… bueno, pues éste, su objetivo último en el ayuntamiento es ser "bisagra"… empatan, yo que sé… el PSOE y el PP pues él desempata, si se va con el PSOE, gobierna el PSOE, si se va con el PP, gobierna el PP, pero siempre con contrapartidas, pues él exige, casi siempre, ser el concejal de urbanismo, que es donde se saca la guita o haces cosas que no se pueden hacer. Él es del PP, lo que pasa es que no le quieren y ha tenido que buscarse la vida…

Referencia 2 - Cobertura 2,55%

…a la política le ha sacado mucho dinero, el que más producto le ha sacado a la política local es él, sin lugar a dudas, sin lugar a dudas, por eso que te digo, para yo gobernar, si no es con su voto, no voy a gobernar…, pero si vas a gobernar ¿qué exige?, que le des la concejalía de urbanismo, es un negocio.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Raquel> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 9,08%]

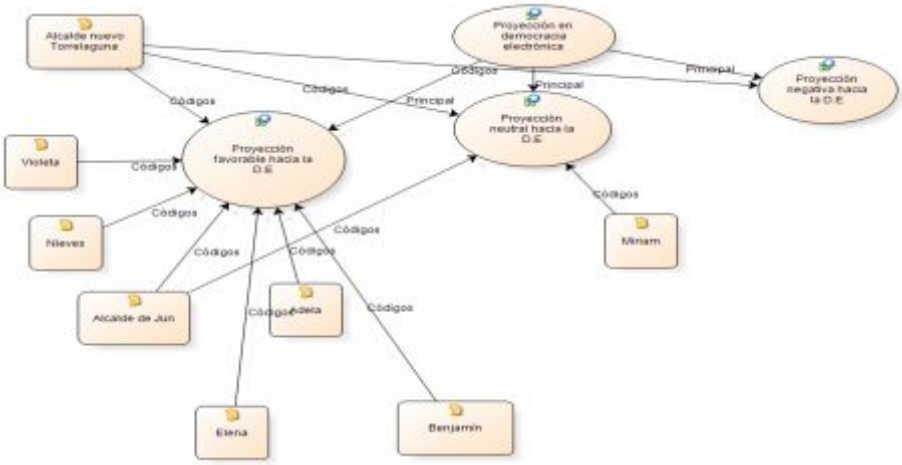
Referencia 2 - Cobertura 2,84%

La gente conforma las listas para las elecciones dependiendo de la cantidad de familia que tengas, que esté dispuesto, y que te conozcan por compartir unas copas en los bares, pero no porque seas, necesariamente, esta figura genial o pertinente.

6.4.3 Línea temática: Proyecciones relativas a la participación ciudadana electrónica y la democracia digital

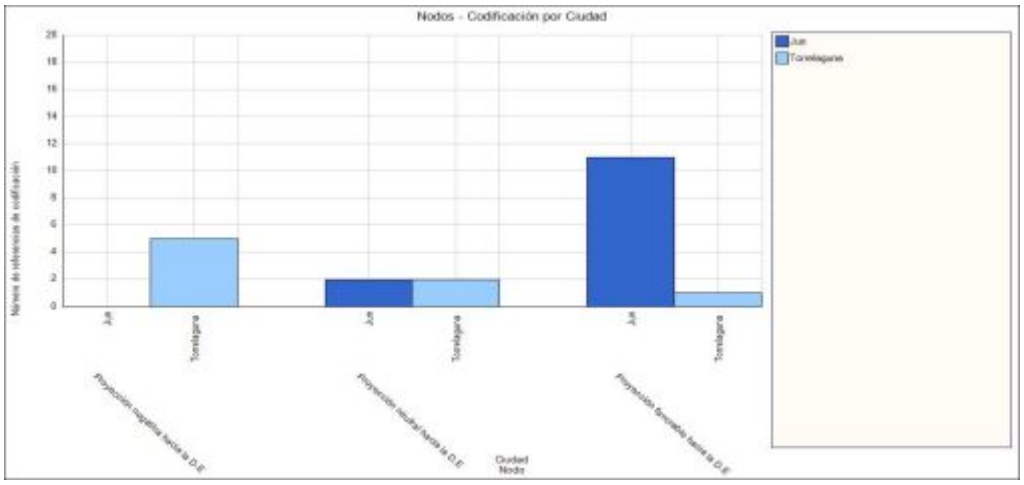
Este tema se analizó con todas aquellas referencias que aludieron a la intención de, en un futuro, crear, mantener o aumentar acciones tendientes a incorporar las TIC, con especial referencia a Internet, a los procesos comunicativos en participación ciudadana y democracia.

Figura 6. Modelo de las proyecciones entre recursos y nodos



El modelo ilustra la relación entre los recursos empleados y los nodos ramificados. Cada transcripción aportó referencias que se distribuyeron según sus elementos en favorables, neutrales y negativas hacia las proyecciones de participación ciudadana y democracia digital. Las referencias de los alcaldes se reparten en dos o incluso tres nodos, esto se debió a la membrecía que contenían sus transcripciones situación normal cuando se categorizan transcripciones provenientes de extensas entrevistas en profundidad.

Gráfico 10. Proyecciones por ciudad



El gráfico muestra claramente la distribución de las referencias en relación con la procedencia del informante. Se desprende de él un marcado patrón orientado hacia la proyección de acciones favorables a la participación ciudadana electrónica y la democracia digital en Jun. La situación anterior se invierte en Torrelaguna en donde se observa una proyección negativa a incorporar las TIC en sus procesos comunicativos político-participativos. Lo anterior se reflejó en las siguientes referencias representativas de las tres opciones establecidas para este tema:

Referencia favorable hacia la participación electrónica y la democracia digital:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 3,79%]

Esto ha sido el principio, no es hablar con el alcalde, es hablar con todos, o sea, es hablar con el que limpia, con el policía, es hablar con el que paga la factura, si es un comerciante que necesita pagar una factura que pueda hablar con él con una herramienta tan eficiente como Twitter. Es que los comerciantes tengan un geo posicionamiento de sus negocios y utilicen redes como Foursquare u otras

similares, es discutir el debate político, que no sea una vez cada cuatro años o una vez cada vez que hay pleno, sino que el debate político está ahí en cada instante del día.

Referencia neutra hacia la participación electrónica y la democracia digital:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Miriam> - § 1 referencia codificada [Cobertura 1,50%]

Referencia 1 - Cobertura 1,50%

No, creemos que es una herramienta más, lo que no puede ser es que se aplique en detrimento de los ciudadanos.

Referencia negativa hacia la participación electrónica y la democracia digital:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde nuevo Torrelaguna> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 24,50%]

Referencia 3 - Cobertura 4,54%

Vamos a ver, una cosa es que nosotros queramos aplicar las nuevas tecnologías en lo que es dar servicios que te pueden ayudar para mucho en quitarte un paseo al ayuntamiento para rellenar una instancia que la puedes rellenar en tu casa tranquilamente, esa es una vía, y otra cosa es que la toma de decisiones dependen de lo que tú navegues, investigues a través de las redes sociales, etc., etc. ahí yo soy… ya más conservador, o sea yo no puedo tomar una

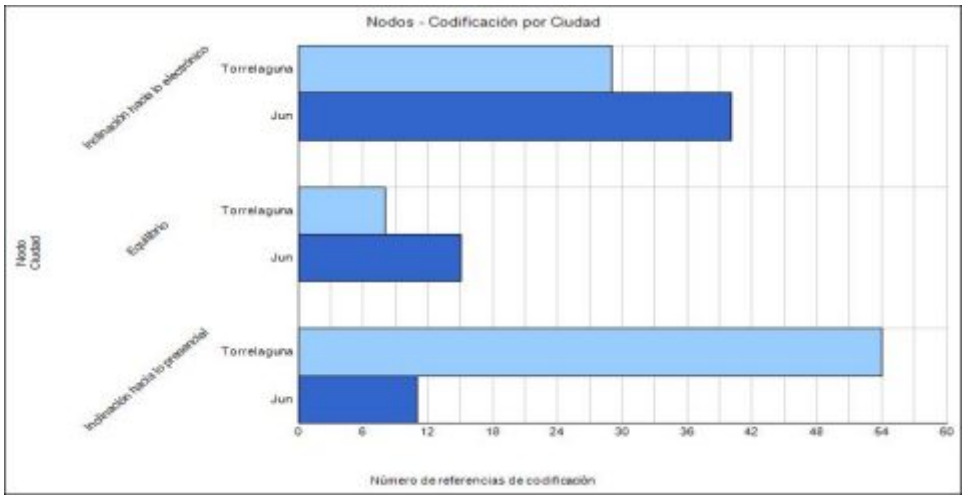
decisión pensando en los internautas, eso lo comentamos muchas veces en la agrupación a la que pertenezco.

6.4.4 Línea temática: Preferencia de medios de comunicación

Esta línea se diferenció de las anteriores porque analizó las referencias que hicieron mención al presente de las interacciones. En estos nodos se contemplaron todas aquellas alusiones a las formas que tenían los informantes de comunicarse en calidad de participantes o dirigentes de organizaciones vinculadas a la participación ciudadana y la democracia local en sus respectivas ciudades.

a) Comparativa por ciudad:

Gráfico 11. Preferencia de medios de comunicación por ciudad



Aun cuando se continuó confirmando la primacía de Jun en las temáticas relacionadas con la incorporación de las TIC en participación y democracia, el gráfico acerca de forma importante las referencias hacia lo electrónico en lo expresado por los informantes de Torrelaguna. En esta última ciudad categorizamos un significativo número de alusiones hacia la comunicación presencial, sin embargo, también resulto importante la tendencia hacia las formas

de comunicarse que incorporan las TIC. Esto represento un paulatino cambio en los esquemas que habíamos observado. Las referencias que expresaron de forma más evidente este cambio fueron las siguientes:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Elena> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 9,65%]

Referencia 1 - Cobertura 2,35%

…pero la gente sí que quiere enterarse de las cosas, por ejemplo el blog del pueblo, Torrelaguna.net, la gente participaba en el foro, había muchas visitas en la página, pero el ayuntamiento no comunica…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\María> - § 1 referencia codificada [Cobertura 16,13%]

Referencia 1 - Cobertura 16,13%

Yo veo a Internet como un medio de expresión y de estar conectado con el mundo, con el mundo exterior y con el mundo de al lado también, porque por ejemplo la gente que se va muy temprano a trabajar a Madrid vuelve por la noche y al vecino no lo ve… y estar conectado es como estar viendo lo que pasa alrededor tuyo. Yo estoy en turismo y para mi Internet es todo.

Internet es más inmediato, para reunirte con más gente necesitas un lugar físico y lleva más tiempo de preparación, pero eso no quita que sea bueno, el Internet, SMS, mensajes por el Messenger... enseguida sabes a donde tienes que ir y con quien debes encontrarte.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Miguel> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 7,10%]

Referencia 1 - Cobertura 1,05%

Tengo un blog histórico porqué creo que aquí hay muchas cosas históricas y las veo un tanto abandonadas…

Referencia 2 - Cobertura 1,95%

Ahora parece… con esto de los indignados, están saliendo blog y asociaciones y grupos de gente por ahí, pero vamos. La generación joven se ha empezado a mover porque estaba un poco dormida.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Ricardo> - § 1 referencia codificada [Cobertura 5,09%]

Referencia 1 - Cobertura 5,09%

Tenemos un foro aquí que se llama Torrelaguna.net donde todo el mundo opina y la gente tradicional del pueblo se queja, ha habido gente que se ha quejado de nosotros en el foro y hemos tenido que poner las fotos de las 4000 personas, hemos tenido que decir: señores, esto no se hace porque se hace, se hace porque hay 4000 personas, porque yo sería el primero si es que me subo a un escenario y tengo dos personas al año siguiente no me subiría.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde Antiguo Torrelaguna>

- § 5 referencias codificadas [Cobertura 19,41%] Referencia 3 - Cobertura 3,81%

Nosotros dedicamos dinero del que nos da el estado central al tema Internet y yo he visto aquí, mira, fíjate que bonito es… plantamos aquí una zona Wi-Fi, aquí en la plaza, yo he visto usuarios sentarse con sus ordenadores, eso en un pueblo pequeño, ves como ha avanzado, todo me parece un gran acierto, es una cuestión fabulosa.

b) Comparativa por estatus:

El estatus en nuestra investigación se refirió a la posición que ocuparon los informantes clave al interior de las organizaciones ciudadanas. Esta asignación de atributo se debió a la influencia de la teoría de la estructuración y la importancia que esta le atribuyo a los que detentan posiciones influyentes al interior de las estructuras. La teoría asigna a los que ejercen poder en las organizaciones la capacidad de determinar los medios para comunicarse.

Tabla 23. Comparativa de referencias por estatus

	A: Inclinación hacia lo electrónico	B : Equilibrio	C: Inclinación hacia lo presencial
1: Estatus = Dirigente	48	15	27
2: Estatus = Participante	5	4	17
3: Estatus = Artista	4	0	3
4: Estatus = Dir. y Artista	1	0	10
5: Estatus = Part. y Artista	0	0	0

Es evidente la inclinación que manifestaron los dirigentes por los medios de comunicación que involucran a las TIC, esto relaciona a estas personas con los medios de comunicación que predominan en las estructuras sociales a las que pertenecen.

c) Comparativa de alcaldes:

Aunque pudo resultar evidente la inclinación del edil de Jun por todo lo que significa incorporar las TIC a la participación y la democracia se consideró necesario visualizar en qué medida se manifestaba este supuesto.

Tabla 24. Comparativa de referencias entre alcaldes

	A: Alcalde de Jun	C: Nuevo Alcalde Torrelaguna
1: Inclinación hacia lo electrónico	15	7
2: Equilibrio	0	1
3: Inclinación hacia lo presencial	0	7

Se confirma la inclinación del alcalde de Jun, sin embargo, el nuevo edil de Torrelaguna manifestó en gran medida un patrón de referencias que lo inclina hacia lo electrónico. La tabla también señaló la importante presencia de los medios tradicionales en los que se manifiesta nuestro fenómeno en Torrelaguna. Las siguientes citas representaron mejor las referencias de esta comparativa:

Referencias de inclinación hacia la participación electrónica y la democracia digital:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 15 referencias codificadas [Cobertura 64,80%]

Referencia 3 - Cobertura 5,14%

¿Cuál es la diferencia entre una democracia participativa normal y la nuestra?, que si se llegara el caso, como ocurre en el municipio de Issy-les-

Moulineaux, al sur de París, ellos quieren ir al ritmo de nosotros, somos los dos más avanzados del mundo en estos temas, en democracia participativa, bueno, en ese lugar es el Alcalde el que define qué puntos llevar en el orden del día, aquí no es el alcalde, aquí es la gente que a través del pre orden del día, que está puesto en el portal teledemocracia, opina constantemente, opina desde Twitter, desde el correo electrónico o desde Facebook o de cualquier red social es válida para opinar que más se debe tratar en el orden del día…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde nuevo Torrelaguna> - § 7 referencias codificadas [Cobertura 12,39%]

Referencia 1 - Cobertura 2,67%

Vamos a ver, yo no soy un experto en nuevas tecnologías, soy un usuario y sí, me manejo para todo lo que son los blogs, foros y, etc., etc. yo creo que los foros y las nuevas tecnologías sí que permiten una comunicación muy fácil porque no dispones de horas, en tu tiempo libre puedes contestar y sí que puede llegar a mucha más gente.

Referencias de inclinación hacia lo presencial en participación y democracia:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde nuevo Torrelaguna> - § 7 referencias codificadas [Cobertura 29,48%]

Referencia 7 - Cobertura 3,65%

Yo tengo correo electrónico, no tanto como público, pero hay una cuenta de correo del ayuntamiento genérica que luego, dependiendo si el mensaje es para mí o no es para mí, me lo redirige la persona que lo recibe todos los días y luego

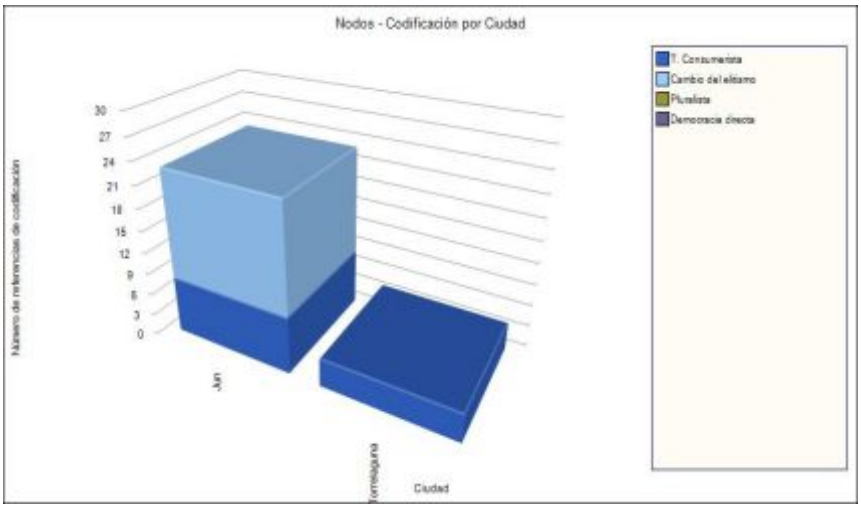
tengo uno que es público, bueno, es del ayuntamiento, es público, pero no se lo doy a todo el mundo porque si no te lo cargarían, estarías más tiempo dedicado a eliminar los correos o a leerlos que a lo que es puramente trabajar.

6.4.5 Línea temática: Clasificación de la gestión del gobierno local en relación con el uso de las TIC en participación y democracia.

Esta línea temática se analizó considerando el enfoque teórico creado para el estudio de la democracia digital que fue elaborado sobre la base de los planteamientos de Sherry Arnstein (1969) y Joan Subirats (2002). La primera autora nos aportó una clasificación para observar los diferentes niveles de influencia y profundidad que adquiere la participación ciudadana. Subirats (2002), por su parte, nos permitió clasificar las acciones desarrolladas utilizando las TIC en niveles de influencia y decisión de los asuntos públicos. Los anteriores enfoques adaptados y aplicados a nuestra investigación sirvieron para clasificar las gestiones de ambos ayuntamientos.

El nodo se dividió en cuatro dimensiones de contraste que agruparon las referencias expresadas por nuestros informantes. Los nodos ramificados se denominaron de acuerdo con la clasificación de Joan Subirats (2002) para el uso de las TIC. Los criterios de categorización se basaron en los planteamientos del autor mencionado sumado a los utilizados en la clasificación de participación formulados por Arnstein (1969).

Gráfico 12. Clasificación de la gestión de los gobiernos locales en relación al uso de las TIC



El gráfico muestra como se distribuyeron las referencias en relación con los niveles. El azul representa todas aquellas alusiones relacionadas con el nivel más básico de aceptación de los procesos participativos y pluralistas a través de la incorporación de las TIC, a saber, los mecanismos consumeristas que estuvieron presentes en ambas ciudades. El segundo nivel representa un avance, visualizado en color celeste, el cambio en el elitismo -como su nombre lo indica- se relaciona con las acciones dirigidas a cambiar la forma elitista en los procesos democráticos. Esta segunda clasificación observada agrupó las referencias que significaron esfuerzos por generar procesos de decisión política compartida con la ciudadanía en un intento por favorecer acciones renovadas de autonomía civil y relación política.

Si bien los niveles consumeristas implican un punto de partida en la incorporación de las TIC a la gestión de la institucionalidad pública, su sola presencia no contribuye al fomento de la participación y la democracia local debido principalmente al hecho que su único objetivo es facilitar la eficacia de las políticas públicas.

Aun cuando resultó difícil encontrar acciones que se clasificaran como democracia directa, captó nuestra atención la ausencia de referencias relacionadas

con las redes pluralistas, esta situación resultó interesante cuando se consideró a la ciudad de Jun como poseedora de una larga experiencia en la incorporación de las TIC a los temas de participación y democracia. Lo anterior se representa en la ausencia de agrupaciones ciudadanas que se informen y deliberen en espacios autónomos, por el contrario, las acciones en participación ciudadana digital y democracia electrónica en Jun ubicaron al ayuntamiento, y más específicamente al alcalde, en el centro de las interacciones comunicativas a través de Internet. No se constató la existiera de un tejido asociativo a través de la Red que interactuara sin la mediación de la institucionalidad pública.

Las siguientes son algunas referencias simbólicas que se codificaron como unidades consumeristas u orientadas al cambio en el elitismo democrático:

Referencias relativas al consumerismo:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 11,13%]

Referencia 1 - Cobertura 3,17%

Ahora estamos con Wikilog que te permite poner rutas para senderismo, nosotros lo hemos ampliado y le hemos puesto la ruta del coche de la policía, la ruta de la máquina barredora, la ruta de la limpieza del camión de la basura, de tal forma que puede decir un vecino: mi calle no ha sido limpiada, no va nadie, nunca va nadie a limpiar... entonces como el camión de la basura lleva un terminal de estas características (enseña un iPhone) se queda grabada la ruta que hizo en el día de ayer y tú puedes consultar que ayer a las 11 de la mañana se limpió la calle fulanito con lo cual puede acceder a eso, también te puede decir el coche de policía no pasó, la policía no ha venido por mi zona, pues mire usted la última vez que el coche de policía entró en la zona esta accesible en Wikilog, fue efectivamente hace dos días y ayer no estuvo o esta mañana estuvo dos veces…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde nuevo Torrelaguna> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 9,72%]

Referencia 1 - Cobertura 3,44%

Vamos a ver, yo tengo dos ideas, dos cosas distintas, una es que la Web institucional, que es la del ayuntamiento, tiene que dar mucha más información al vecino... de todo tipo, de actividades que se organicen, pero también colgar todas las ordenanzas que están rigiendo en Torrelaguna y que con sólo pinchar puedas descargártelas, colgar las actas de los plenos, colgar los plenos en sistema audio. Eso tenemos que mejorar.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Nieves> - § 1 referencia codificada [Cobertura 4,06%]

Referencia 1 - Cobertura 4,06%

Hay un sector de población que vive de manera muy ágil y no tiene tiempo de pasar aquí y sobre la marcha resuelve cualquier duda de horario…

Un grupo de gente ya hemos incorporado la gestión bancaria por Internet porque nos hemos ahorrado tiempo…

Referencias relativas al cambio en el elitismo democrático:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 7 referencias codificadas [Cobertura 22,15%]

Referencia 3 - Cobertura 2,77%

Hace un rato estábamos hablando con canal Sur de cómo estamos utilizando este programa, fíjate la pantalla (muestra una pantalla LCD en la pared), este es el "visible Twitt", es una herramienta gratuita, ahora mismo está puesto en pantalla, en Twitter, mí nombre de usuario es "Alcalde de Jun", podemos ver en tiempo real lo que opina la gente ehhhh… la historia, aquí por ejemplo hay una crítica de lo que hemos sacado nosotros hace poco… todo lo que sale en pantalla es lo que está opinando la gente. Con una herramienta sencillísima estamos viendo en tiempo real lo que opina la gente… esto aplicado a una reunión del ayuntamiento… hubo una sesión del gobierno de España, en el parlamento… esto sale en pantalla, no solamente aquí, también en la red.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Nieves> - § 1 referencia codificada [Cobertura 2,55%]

Referencia 1 - Cobertura 2,55%

Publicidad de las actividades previstas… un ejemplo, si vamos a realizar un viaje someto a consulta el destino, como no podemos ir a 200 lugares entonces la gente elige… una vez que elige lanzamos publicidad en todos los medios, a través de Internet y los métodos tradicionales también.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Violeta> - § 1 referencia codificada [Cobertura 8,31%]

Referencia 1 - Cobertura 8,31%

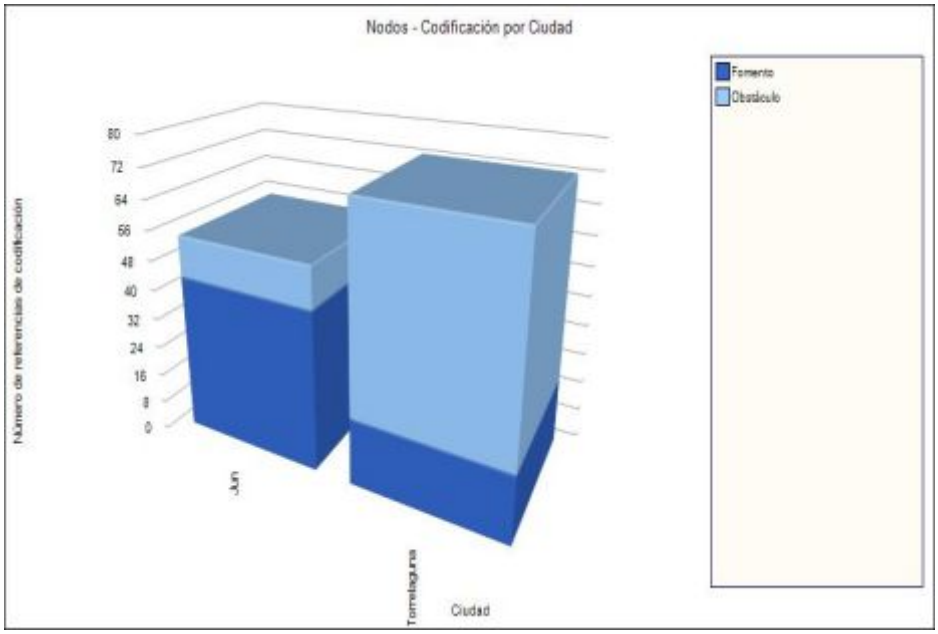
Yo creo que el ciento por ciento no, pero del 60 al 70% sí… yo creo que la imagen que hay es real… no quiero hablar de cuestiones políticas, pero si el alcalde hace una consulta para ver si se ponen luces de Navidad o no, esa consulta existe, no se está inventando… tampoco fue inventada la necesidad que estableció

el alcalde de tener video currículum para conseguir trabajo, eso se hizo el 2008 y no fue un invento, fue real… te lo digo personalmente, yo lo veo así, existe…

6.4.6. Línea temática: Fortalezas y debilidades para la incorporación de las TIC a los procesos participativos y democráticos.

Este tema analizó todas aquellas referencias que significaron fortalezas y debilidades para la creación o mantención de las instancias que incorporaban las nuevas tecnologías como Internet a los procesos comunicativos en participación y democracia.

Gráfico 13. Fortalezas y debilidades para la incorporación de las TIC por ciudad



El gráfico mostró una relación inversa entre ambas ciudades estudiadas. En Jun se observó un marcado patrón hacia el mantenimiento y fomento de las acciones en pro de la participación electrónica y la democracia digital, todas estas observadas como fortalezas para la incorporación de las TIC a la democracia y la participación. Una situación contraria se detecto en Torrelaguna en donde los

obstáculos superaron considerablemente a las fortalezas. Las alusiones más representativas de esta línea temática fueron las siguientes:

Referencias relativas al fomento (fortalezas):

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Adela> - § 8 referencias codificadas [Cobertura 47,69%]

Referencia 1 - Cobertura 5,56%

Los proyectos informáticos de Jun comenzaron a tener fuerza en el año 2000, se han ido renovando, nosotros no hemos dejado de dar cursos… es increíble, niños que comenzaban en el año 2000 y que dos años más tarde decían que lo sabían todo…, pero formación básica siempre tiene que haber. Nosotros tenemos niveles para los que empiezan y también para los que saben, no hemos olvidado todos los perfiles que hay. Siempre hay niños nuevos, personas mayores.

Referencia 5 - Cobertura 4,21%

Se pidió a todos los funcionarios municipales que tuvieran que tener cuenta de Twitter para utilizarla laboralmente… en 140 caracteres el funcionario recibe cosas como pueden ser: "la barredora está pasando en el punto tal y tal". Si un vecino en ese momento tiene una incidencia contacta con el de la barredora… Twitter es dinámico y gratuito.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 15 referencias codificadas [Cobertura 54,02%]

Referencia 4 - Cobertura 5,14%

... el debate que hay ahora es si luces de Navidad sí o si luces de Navidad no, esto está ahora mismo produciéndose, porque ya se acerca la Navidad ¿no?, entonces tendremos que hacer un pleno en donde discutimos con la gente si invertimos el dinero en luces de Navidad o destinamos ese dinero a contratar a parados. La postura oficial de la gente es que quieren que hayan adornos navideños, que los adornos navideños los quieren hacer los ciudadanos con materiales reciclados, pero no quieren que haya alumbrado porque eso tiene un costo, tiene un gasto y quieren que ese gasto se destine a la lucha contra el paro…, pero aquí se decide todo, desde el color del centro de las nuevas tecnologías hasta todo, se decide, como lo has visto en la Red.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Nieves> - § 8 referencias codificadas [Cobertura 18,32%]

Referencia 5 - Cobertura 0,72%

…yo no voy a renunciar nunca a promover actividades a través de las redes sociales…

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Violeta> - § 9 referencias codificadas [Cobertura 41,28%]

Referencia 1 - Cobertura 2,74%

…es muy amplio, hay desde niños, hay cursos para niños, para mayores, hay personas que se sienten muy bien bajando un puzle desde Internet, eso es tan válido como aquel que aprende a usar la hoja de cálculo.

Referencia 4 - Cobertura 9,65%

Los centros Guadalinfo son apolíticos, sus recursos vienen casi íntegramente del Fondo Europeo y de la Junta de Andalucía, aquí viene gente que son de Izquierda Unida, gente del PP, aquí hay una actitud apolítica completamente… tanto así que estamos llevando adelante una obra de teatro que se llama: “Guadalconcienciada”, contra la violencia de género y la mayoría de los que participan ahí son de diferentes partidos políticos y no hay ningún problema. El ayuntamiento nos apoya, nos montó un escenario, nos dio todos los recursos que necesitábamos, puso empleados municipales para que nos pusiesen y nos quitasen la música.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Rubén> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 10,42%]

Referencia 2 - Cobertura 5,07%

En el polideportivo tenemos una serie de actividades que son promovidas por gente particular. Es cierto que ha utilizado las redes, por ejemplo, han convocado a través de la página del pueblo, se ha comunicado, ha recibido respuesta y tal, vamos a ver, se han promovido actividades a través del blog que luego se han llevado a la práctica con reuniones cara a cara, donde luego la gente, y claro, si yo he promovido la creación de un equipo de baloncesto de chavales, pues eh, joder, yo no puedo ir casa por casa o no quiero ir casa por casa, porque yo digo no conozco toda la gente entonces lo pongo en el blog de la página del pueblo y si hay una respuesta de gente digo seis, siete u ocho personas, ya les propongo una reunión presencial y ya nos reunimos y a partir de ahí utilizamos las redes para informar de lo que ahí se ha acordado y según como van las cosas, bueno, ponemos en marcha el equipo.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\María> - § 1 referencia codificada [Cobertura 5,49%]

Referencia 1 - Cobertura 5,49%

Yo me comunico con la gente por Internet y directamente. Para mí Internet es muy fácil y muy ameno, yo lo uso mucho, usó el e-mail, Facebook, Skype, etc. Blog no sé, pero e-mail e Internet lo manejamos todos aquí.

Referencias relativas a los obstáculos (Debilidades):

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 10,81%]

Referencia 2 - Cobertura 0,82%

… pero el segundo partido utilizó el lema "un alcalde real y no virtual", ese era el lema de campaña, estaban diciendo que yo era demasiado virtual y que ellos iban a ser más presenciales, o sea, íbamos a volver al sistema antiguo…

Referencia 3 - Cobertura 3,43%

La oposición ha denunciado la campaña municipal digital, ellos dicen que no, que lo quieren en papel, o sea, que electrónicamente no, han dicho que hemos hecho una campaña paralela para tenerlos a ellos en inferioridad de condiciones… A ellos le importa un pimiento la estructura digital por un motivo, hasta ahora, porque te he dicho que estamos cambiando, la estructura digital, su eje, era la comunicación con el alcalde, si tú tienes un problema no llamas al de la oposición, escribes al alcalde y el alcalde te resuelve, aunque es con un sistema automatizado, pero es el alcalde el que se entera y el que te responde, claro, con este sistema con ellos no hay comunicación, no hay comunicación porque ellos utilizan los métodos antiguos y la gente está utilizando los métodos modernos,

ellos se encuentran en inferioridad, les interesa más que volvamos al pasado, al sistema tradicional en que el alcalde no puede atender a todas las demandas

Referencia 4 - Cobertura 1,61%

Yo te enseñaría correos electrónicos que le he enviado a la oposición, te los busco y te los enseño… yo les digo que me manden su correo electrónico y me dicen que no, que no me dan su correo electrónico porque ellos no consideran que los tengamos… ¿te das cuenta?, la ley de protección de datos me impide que yo ponga por mí cuenta el correo de ellos, es más, me han prohibido que tenga comunicación electrónica con ellos, me la piden por papel.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Miriam> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 58,25%]

Referencia 2 - Cobertura 13,89%

El Alcalde está anclado en un mundo virtual como el “second life” que le reporta mucho beneficio… a ver, si yo doy un aviso como por ejemplo el orden del día en un pleno… él dice a través de la red: "aporta tu sugerencia", como voy a aportar a través de un blog personal, pero ¿cómo tú vas a opinar en un blog personal si hay alguien que te esta censurando?, sí sí, ¡censura!, te lo puedo demostrar, aquí hay comentarios que aparecen en su blog, tú dejas un comentario en su blog diciendo que tú no estás de acuerdo en su política porque es ta, ta y ta, a los cinco segundos no existe… como puedes decir tú que haces un referéndum a través de un blog personal… un blog personal que tú administras…

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Violeta> - § 1 referencia codificada [Cobertura 3,72%]

Referencia 1 - Cobertura 3,72%

Yo creo que la gente no aprovecha lo que tiene, es cierto que accede un tercio regularmente, pero podrían aprovecharlo más, yo insistiría a los empresarios que se dieran a conocer en las redes sociales, es básico tener un perfil en Twitter o en Facebook… el problema es la ignorancia.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Mauricio> - § 8 referencias codificadas [Cobertura 14,83%]

Referencia 3 - Cobertura 2,16%

Pese a la cercanía, tampoco hay una conciencia política, una conciencia que diga vamos a participar, se encuentran con una situación nueva, se ofrece la oportunidad de participar pero no se ofrecen incentivos con atractivos suficientes para promover, por ejemplo, la participación juvenil. Esto es típico en ciudades como Torrelaguna donde hay un porcentaje de gente mayor, este es un peso que a la hora de opinar condiciona la participación juvenil.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Raquel> - § 7 referencias codificadas [Cobertura 48,73%]

Referencia 1 - Cobertura 7,45%

Hay un pueblo, justamente al lado, Torremocha de Jarama, fue pionero en la creación de escuelas taller, talleres de empleo y puntos de acceso público a

Internet. Torrelaguna no, Torrelaguna ha ido por detrás, mis padres se han tenido que alfabetizar digitalmente fuera del pueblo.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Rubén> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 13,63%]

Referencia 4 - Cobertura 5,54%

Mira, yo estoy afiliado a un partido político y llevo años promoviendo, pero el gobierno municipal le tienes en una época y luego no, llevo años promoviendo reuniones periódicas, más en este pueblo donde hay asociaciones. Reuniones periódicas con las asociaciones y el ayuntamiento, con todos estos colectivos, simplemente para intercambiar ideas y ver qué sucede ahí, a ver si surgen propuestas, bueno, en mí partido lo hemos propuesto, incluso lo hemos votado en algunas ocasiones, se ha sacado adelante la idea de que eso tiene que ser así pero luego nunca se ha llevado a cabo y no se ha llevado a cabo porque los que dirigen la agrupación no la quieren poner en marcha, o no se atreven, o no saben y, sin embargo, cuando se vuelven a presentar para el cargo vuelven a ganar con lo cual dices: “la gente no está de acuerdo con que se hagan esas reuniones, sino todo lo contrario, que sigan las cosas como están”. Entonces pienso que la gente no está de acuerdo con hacer estas cosas…

Referencia 5 - Cobertura 2,48%

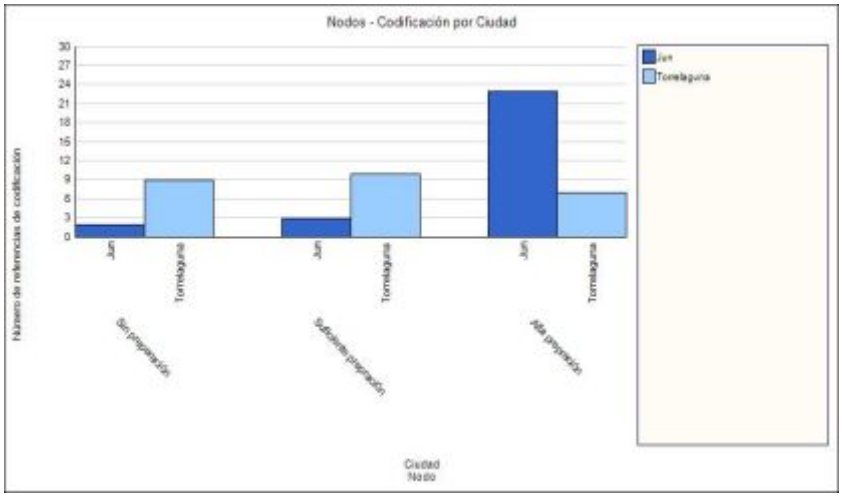
Pues... yo te voy a decir cómo lo hacen, no como deberían hacerlo, ¿pues como lo hacen?: de ninguna manera, pues simplemente se comunican cuando salen al bar, cuando se toman una cerveza y hablan con el grupo con el que se juntan, con lo cual la comunicación con el pueblo, dicho así, es nula. La comunicación es la que tiene cualquier persona que va a un bar con sus amigos, cuatro o seis amigos y las preguntas y respuestas ya las sabes.

6.4.7 Línea temática: Habilidades para incorporarse a los procesos de participación ciudadana electrónica y democracia digital.

Este tema también se abordó a través de la encuesta ciudadana y su análisis con los datos obtenidos mediante la entrevista contribuyó a profundizar los resultados de la anterior. Esta línea temática se planteó como importante para ser considerada en proyectos y planes que pretendan el fomento de actividades que incorporen las TIC a los procesos participativos y democráticos en aquellos lugares en donde se requiera implementar estrategias para reducir la desafección democrática en los ámbitos locales.

Esta línea se representó a través de un nodo principal y tres ramificados, cada uno de estos últimos concentró las referencias que reunieron los elementos necesarios para establecer las categorías de alta, suficiente y sin preparación. Los aspectos considerados hicieron alusión a las habilidades básicas que debería poseer una persona para enfrentar con éxito tareas comunicativas en el ámbito de la participación y la democracia a través de Internet. Al igual que en la encuesta, los elementos de las referencias consideraron menciones al uso del correo electrónico, las redes sociales, los blog, programas para videoconferencia, chat, etc. pero esta vez observados en las entrevistas en profundidad a informantes clave.

Gráfico 14. Habilidades para enfrentar procesos de participación y democracia electrónica por ciudad.



El gráfico describe una situación favorable a Jun con una evidente concentración de referencias en “alta preparación”. Torrelaguna destaca en la agrupación de referencias ubicadas en “suficiente preparación”. Sin embargo, se observa mayor concentración que Jun en el nodo que alude a la falta de preparación.

La situación descrita por el gráfico contrasta notablemente con la obtenida en la encuesta ciudadana en donde los niveles de preparación resultantes en Torrelaguna igualaban e incluso superaban en varios aspectos a los de Jun. Lo anterior ratificaría lo expresado por la teoría de la estructuración que vincula a los que ocupan cargos influyentes en las organizaciones con las vías elegidas para establecer las comunicaciones. En nuestro caso ha resultado evidente que los que poseen mayor nivel de influencia en la estructura organizacional de Torrelaguna son los líderes locales. Éstos constituyeron gran parte del grupo de informantes clave que aportaron los datos analizados. Observamos la influencia que poseen los líderes políticos en la forma como se comunican las personas, situación que debe ser considerada como prioritaria en la elaboración de objetivos que persigan aumentar la participación ciudadana y acercar los temas políticos a la ciudadanía mediante la incorporación de tecnologías como Internet. Fomentar el desarrollo de

habilidades para el uso de las TIC en líderes locales sería la clave en la estrategia. Capacitar a los dirigentes, incluso antes que al resto de la ciudadanía, sería aconsejable. Los ciudadanos encuestados en Torrelaguna señalaron contar con habilidades que los sitúan como altamente preparada situación que -como se observa- contrasta con los resultados obtenidos para sus líderes políticos.

Las referencias expuestas a continuación formaron parte de las más representativas durante el análisis de esta línea temática y de ellas se desprendieron los elementos empleados para su categorización:

Referencias vinculadas con la alta preparación:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Faustina> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 25,53%]

Referencia 1 - Cobertura 9,33%

…ahora lo manejo, tengo correo electrónico, Facebook, Twitter y vamos… no mucho, pero me manejo. A mí me enseñaron aquí, en Guadalinfo, no se llamaba Guadalinfo, pero era casi lo mismo, yo no sabía lo que era un teclado, ni los íconos, ni nada… el curso lo daba la ingeniero del ayuntamiento, una persona muy cariñosa, me cayó bien… ella nos invitó apenas llegamos al pueblo.

Referencias vinculadas con preparación suficiente:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Ester - § 1 referencia codificada [Cobertura 3,67%]

Referencia 1 - Cobertura 3,67%

Yo entiendo muy poquito de Internet, me meto en la página del pueblo, pero ya no está funcionando, pero estaba bien esa página…

Referencias relacionadas a la ausencia de preparación:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde Antiguo Torrelaguna> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 5,53%]

Referencia 1 - Cobertura 2,33%

…desde un punto de vista que no lo practico, sinceramente te lo digo, no ocupo Internet, sinceramente no, por... no te puedo decir... no lo sé, yo uso poco el teléfono, lo uso para llamar y no paso de ahí…

Referencia 2 - Cobertura 3,21%

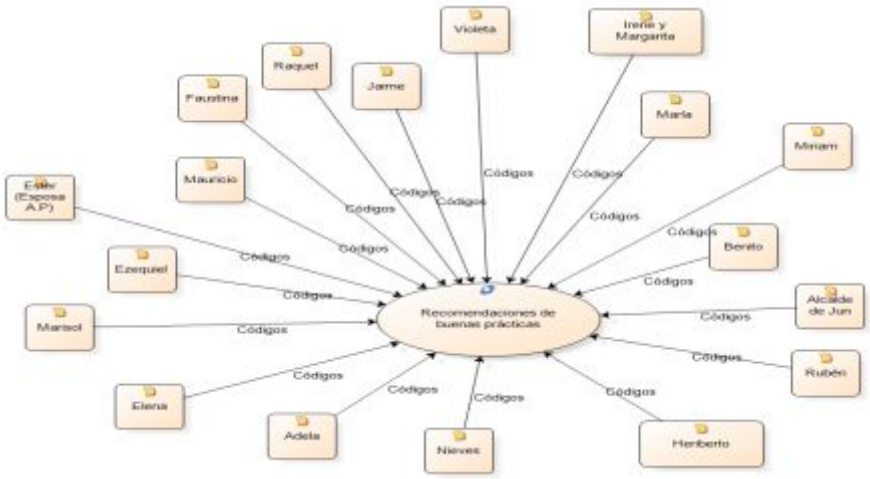
…yo me encuentro fastidiado por mí dejadez de no haberme metido desde dentro en este tema de Internet.

6.4.8 Línea temática: Recomendaciones de buenas prácticas.

Esta constituyó una de las líneas temáticas más importantes en nuestro análisis y fue clasificada como temática emergente. El tratamiento de las referencias que aludieron a reflexiones y prácticas recomendadas para aumentar la participación ciudadana y la democracia se agregaron -en una primera etapa- en un nodo libre que se convirtió, posteriormente, en uno principal que a su vez se ramificó en nueve subcategorías que recibieron un tratamiento distinto del utilizado para las anteriores líneas temáticas. En este análisis no se realizaron ejercicio de contraste, sólo se aplicaron criterios de agrupación por similitud que

originaron subtemas de acuerdo con las características de las recomendaciones identificadas. La importancia de este nodo radicó en las reflexiones teóricas y metodológicas que se expusieron. Nos apoyamos en modelos y referencias para detallar lo que nuestros informantes, basados en su experiencia y conocimiento del fenómeno en cuestión, nos entregaron. Como resultado de la observación de esta temática obtuvimos recomendaciones sobre potenciales estrategias a emplear para enfrentar la problemática de la desafección democrática y aumentar la cantidad de ciudadanos implicados en temáticas de bien común.

Figura7. Modelo de recursos vinculados con las recomendaciones de buenas prácticas



En el modelo destaca la cantidad de recursos que se vincularon con las recomendaciones de buenas prácticas. La importancia de lo expresado por las personas se definió como un elemento fundamental para alcanzar los objetivos propuestos. La teoría de la gestión coordinada de significado (GCS) y la teoría de la estructuración de Giddens (1995) señalaron la trascendencia de los actores sociales vinculados al fenómeno para su comprensión. La GCS baso sus planteamientos en la capacidad de las personas de crear en conjunto la realidad social, son las personas las que unen sus experiencias, es decir, se considera el bagaje individual y grupal y se le atribuye la capacidad de crear la realidad social por medio de las interacciones constantes. La teoría de la estructuración, por su parte, plantea la necesidad de conocer las teorías que las personas construyen

(Giddens, 1995. p.358). Estas orientaciones dieron a las referencias expresadas por los informantes un papel protagónico para llegar a comprender y tratar el fenómeno que nos ocupó. Las recomendaciones de buenas prácticas incluyeron orientaciones para crear y fomentar una cultura participativa que legitime y fortalezca la democracia local. Aunque el conocimiento y experiencia de los informantes clave se focalizó en las representaciones del fenómeno en sus culturas locales, fue posible constatar la presencia de elementos teóricos potencialmente verificables en otros contextos en donde se requiera investigar fórmulas para reducir la desafección democrática aumentando la participación ciudadana.

Durante el análisis de este nodo dividimos la línea temática principal en ocho subcategorías en atención a los elementos de similitud que destacaron en cada referencia. Las unidades que se desprendieron de las recomendaciones de buenas prácticas se agruparon de acuerdo con los siguientes conceptos:

a) Constancia

b) Apertura

c) Innovación e inclusión

d) Equilibrio

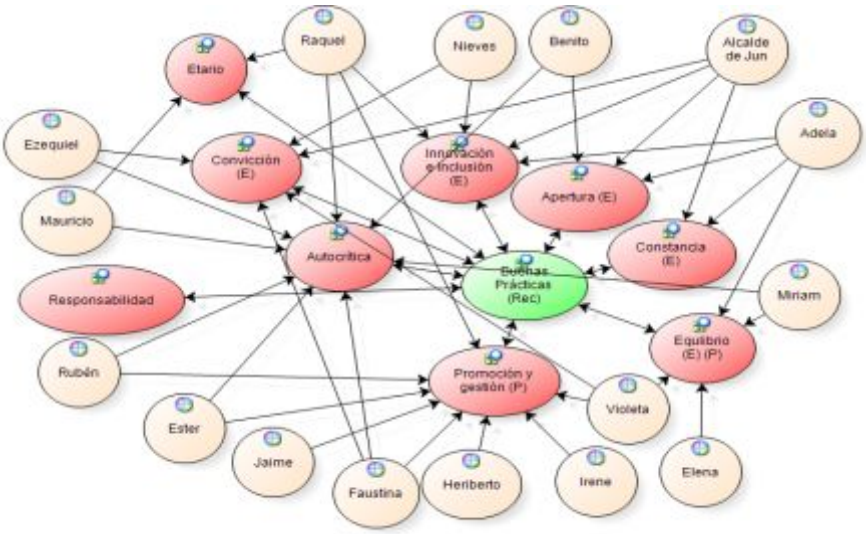
e) Promoción y gestión

f) Convicción

g) Autocrítica

h) Etario

Figura 8. Modelo vinculante entre casos y subcategorías



a) Constancia: Este concepto agrupó las recomendaciones que contuvieron expresiones de firmeza y perseverancia de las autoridades políticas y dirigentes de Jun por alcanzar objetivos de perfeccionamiento en la incorporación de las TIC, en especial Internet, a la vida participativa y democrática de la localidad. Esta situación se reflejó en citas que hacen referencia a acciones cuyos comienzos se remontan a más de una década y que constituyeron recomendaciones de prácticas a seguir.

Referencias de Constancia:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 1,96%] Referencia 1 - Cobertura 0,87%

Los proyectos informáticos de Jun comenzaron a tener fuerza en el año 2000, se han ido renovando, nosotros no hemos dejado de dar cursos… es increíble, niños que comenzaban en el año 2000 y que dos años más tarde decían que lo sabían todo… pero formación básica siempre tiene que haber. Nosotros

tenemos niveles para los que empiezan y también para los que saben, no hemos olvidado todos los perfiles que hay. Siempre hay niños nuevos, personas mayores.

Referencia 2 - Cobertura 0,71%

Desde el año 2000 hasta ahora, en el año 2001, en junio del 2001, tuvimos el primer pleno interactivo, luego en el año 2004 tuvimos una votación electrónica, una experiencia piloto de votación electrónica, en marzo del 2004, ese fue un hito muy importante. A partir del 2004 vino todo lo que son las encuestas, opiniones del día a día, cosas que interesan en el pueblo.

Referencia 3 - Cobertura 0,37%

…yo fui el primer concejal de nuevas tecnologías de España, antes incluso que en grandes ciudades existiera esa figura, yo fui el primer teniente alcalde delegado de nuevas tecnologías de Jun.

b) Apertura: Se refirió al grupo de referencias sobre recomendaciones para abrir la actividad institucional pública a la participación ciudadana mediante la incorporación de las TIC. Destacó en las citas la alusión a los plenos del ayuntamiento como las instancias simbólicas para la incorporación de la participación ciudadana electrónica en Jun.

Referencias sobre apertura:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 6 referencias codificadas [Cobertura 4,90%]

Referencia 1 - Cobertura 0,67%

Siempre se escucha que los plenos son algo muy cerrado, que son cosas para los políticos… pero en los plenos se discuten cosas que incumben al día a día de cada ciudadano y si tú puedes aportar en relación con lo que te incumbe… tu calle o no sé qué, cosas que incumben a ti. Ahora los plenos son por Internet y las redes sociales han ayudado mucho…

Referencia 2 - Cobertura 0,50%

En el orden del día, en un pleno, lo establece el alcalde y lo firma el alcalde, sin embargo, aquí está el "pre orden del día", en ese se pueden incluir asuntos que le interesan a los ciudadanos, entonces, ese pre orden del día el alcalde lo hace orden del día.

Referencia 3 - Cobertura 0,65%

En los plenos hay una pantalla en donde van entrando todo lo que dicen los ciudadanos… porque no sé si tú te has fijado o has ido a otro municipio, los plenos son muy cerrados, en los plenos no se puede decir nada, eso está por ley, aquí es participativo desde casa, como te dije, hay dos pantallas y están todos los Twitt en la pantalla.

Referencia 4 - Cobertura 1,45%

…igual, la toma de decisiones está ahí en la red, que mejor que lo que estamos viendo, ahora mismo en Twitter me están criticando, "qué pasa con el vaho norte que hasta ahora no está abierto y no hay nadie trabajando en la obra que queda por hacer"… me acaban de hacer una crítica… entonces esa crítica que estamos viendo en pantalla yo la respondo sobre la marcha, la respondo diciendo que yo acabo de estar allí, que acabo de hablar con dos operarios y que están trabajando en esa obra que él dice que nadie está trabajando en esa obra. Les sacó

una foto a los dos operarios que están trabajando y le digo a la persona que dice que no hay nadie trabajando que se acerque a la obra para que le presente a los dos operarios que están trabajando. Ante una crítica como esta se hubiesen sumado muchas otras personas criticándome de la misma forma, pero ante una respuesta inmediata, no solamente la persona se disculpa sino que se vuelve contigo y se da cuenta que efectivamente el alcalde se ha preocupado y ha estado allí, ha confirmado con una foto que se ha sacado con su terminal móvil y se ha colgado en Twitter… ésa es la fórmula del gobierno actual…

c) Innovación e inclusión: Resultó ser la subcategoría más aludida en las recomendaciones de buenas prácticas. En esta se agruparon los ejemplos que renovaron las tradicionales formas de participación ciudadana mediante la incorporación de Internet. La innovación e inclusión representó a las recomendaciones más activas en participación ciudadana electrónica y democracia digital susceptible de replicar.

Referencias sobre innovación e inclusión:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 17 referencias codificadas [Cobertura 10,15%]

Referencia 1 - Cobertura 0,27%

En la campaña de Navidad se les ha preguntado a los ciudadanos si preferían poner alumbrado público o ahorrarlo y contratar a personas en paro.

Referencia 2 - Cobertura 0,36%

Elegir el color del ayuntamiento, si se va a pintar el ayuntamiento, ¿por qué yo como ciudadano no voy a poder decir de qué color quiero que pinten el ayuntamiento o el hogar del pensionista?...

Referencia 3 - Cobertura 0,11%

Se hizo un telemaratón recaudando fondos para la Iglesia…

Referencia 4 - Cobertura 0,15%

Está el portal del ayuntamiento, en ese portal hay encuestas del tipo sí y no…

Referencia 5 - Cobertura 0,66%

Se pidió a todos los funcionarios municipales que tuvieran cuenta de Twitter para utilizarla laboralmente… en 140 caracteres el funcionario recibe cosas como puede ser: "la barredora está pasando en el punto tal y tal". Si un vecino en ese momento tiene una incidencia contacta con el de la barredora… Twitter es dinámico y gratuito.

Referencia 6 - Cobertura 0,68%

…con el certificado digital, nosotros somos oficina emisora para los certificados digitales, reconocida desde el año 2004, emitimos certificados digitales para los vecinos que vengan a solicitarlos, ese trámite lo hacemos nosotros también con lo cual evitamos que el vecino se tenga que trasladar a Granada, aquí en Jun lo pueden hacer en su ayuntamiento.

Referencia 7 - Cobertura 0,17%

En el centro Guadalinfo hay una red Wi-Fi que si tú vas con tu portátil te puedes conectar…

Referencia 8 - Cobertura 0,45%

…es un proyecto que nos ha premiado la Unesco por ser un proyecto innovador, inteligente absolutamente, viviendas bio-climáticas, sostenibles, un poco eso ¿no?, aquí se vino gente un poco al calor de las nuevas tecnologías del momento.

Referencia 9 - Cobertura 1,68%

…ahora estamos con Wikilog que te permite poner rutas para senderismo, nosotros lo hemos ampliado y le hemos puesto la ruta del coche de la policía, la ruta de la máquina barredora, la ruta de la limpieza del camión de la basura, de tal forma que puede decir un vecino: “Mi calle no ha sido limpiada, no va nadie, nunca va nadie a limpiar”… entonces como el camión de la basura lleva un terminal de estas características (enseña un iPhone) se queda grabada la ruta que hizo en el día de ayer y tú puedes consultar que ayer a las 11 de la mañana se limpió la calle fulanito con lo cual puede acceder a eso, también te puede decir: “El coche de policía no pasó, la policía no ha venido por mí zona”…, pues mire usted, la última vez que el coche de policía entró en la zona está accesible en Wikilog, fue efectivamente hace dos días y ayer no estuvo o esta mañana estuvo dos veces…

Referencia 10 - Cobertura 1,19%

…este fin de semana ha habido unos cuantos problemas y se han resuelto todos, porque tenemos un plan que se llama “plan de intervención urgente municipal”. La gente cuando tiene un problema recurre al sistema y el sistema valida la información, valida el proceso y funciona muy bien, normalmente, tenemos una media de 30 a 35 peticiones al día, son personas que tienen un problema tonto, como farolas fundidas, un problema que puede haber con un hoyo de la calle, cualquier cosa de este tipo de rango menor, nosotros tenemos obligación de atender, hay que responder antes de tres horas y resolverla antes de 24 horas.

Referencia 11 - Cobertura 1,28%

…en Jun lo primero que hicimos fue crear un sistema de escucha activa para saber qué es lo que opina la gente, por donde está la gente, cuál es la queja de la gente. Con este sistema lo que se produce es que la gente no está aquí, no está protestando, no está enfadada en la puerta esperando hablar con el Alcalde porque ya han hablado conmigo, mira, este es mí móvil (muestra un iPhone), no está sonando, ha sonado dos veces y no era gente de Jun, me ha llamado gente de telefónica y me ha llamado un periodista, pero no estás viendo que me esté llamando la gente de Jun, porque el teléfono en Jun se considera intrusivo, la gente utiliza la red para hablar conmigo.

Referencia 12 - Cobertura 0,36%

Las elecciones municipales han sido muy recientes, nosotros hicimos una campaña sin papel, no hubo papel, se hizo una edición en papel para la gente que no quiso descargárselo de Internet. No se utilizó ni un solo cartel.

Referencia 14 - Cobertura 0,96%

…igual nos pasó con el médico, hasta hace poco, cinco años, seis años, para poder ir al médico tenías que sacar un numerito como en el supermercado… y llegaba una mujer que cogía a lo mejor 20 números y se los llevaba y lo repartía a sus amigos, cuando nosotros pusimos en marcha el número a través de Internet o por el móvil, pues ya solamente puedes obtener un número y además puedes elegir la hora exacta a la que quieres ir, a las 10 o a las 10:15 o a las 10:20 a la 11 o a la hora que quieres…

Referencia 15 - Cobertura 0,23%

…es que los comerciantes tengan un geoposicionamiento de sus negocios y utilicen redes como foursquare u otras similares…

Referencia 16 - Cobertura 0,55%

Publicidad de las actividades previstas… un ejemplo, si vamos a realizar un viaje someto a consulta el destino, como no podemos ir a 200 lugares entonces la gente elige… una vez que elige lanzamos publicidad en todos los medios, a través de Internet y los métodos tradicionales también.

d) Equilibrio: Esta subcategoría agrupó aquellas recomendaciones que insistieron en la necesidad de mantener un balance entre medios virtuales y presenciales de comunicación para ofrecer a las personas alternativas que satisfagan las formas que ellos eligen para incorporarse a los espacios de participación y democracia.

Referencias sobre equilibrio:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 2,55%] Referencia 1 - Cobertura 0,32%

La accesibilidad del alcalde es igual tanto si lo buscas por redes sociales o si vienes a conversar directamente con él, incluso si lo pillas por la calle es accesible.

Referencia 2 - Cobertura 0,76%

Todos los métodos son complementarios, tú no puedes decir u obligar a un ciudadano a hacerlo de una forma, debes informar y comunicar como lo puedes hacer, si presencialmente o por Internet, todos son métodos complementarios. Nunca se puede excluir a un vecino que quiere ir a conversar presencialmente porque en todo municipio te vas a encontrar con todo tipo de perfiles, sino no sería real.

Referencia 3 - Cobertura 0,35%

…a lo que esta empresa llegó es que le recomendó favorecer la participación ciudadana en todas sus modalidades…, le recomienda establecer un foro medioambiental y varias otras cosas…

Referencia 4 - Cobertura 0,59%

…por ejemplo, la obra de teatro que estaba montando, al principio la gente no entendía la relación entre el teatro y estar comunicado por Internet, después,

cuando se dieron cuenta que podían estar conectados con otras organizaciones que se dedicaban al teatro ya van viendo lo que es y lo que se les ofrece.

Referencia 5 - Cobertura 0,53%

…pero hay mucha gente de la edad de mí madre y tal, pero vamos, ni se les ocurre… por eso te decía que en este pueblo es importante poner cosas en la Web pero también en carteles. Imprimir un folio por las dos caras y dejarlo para la gente en los comercios, aquí eso es muy importante.

e) Promoción y gestión: Estos conceptos agruparon referencias que aludieron al fenómeno de la participación y democracia en sus representaciones electrónicas y presenciales. Las recomendaciones incluyeron elementos comunes a la promoción y la gestión de la democracia participativa. Se aludieron elementos relativos a la presencia o ausencia de planificación, organización, dirección y control de los recursos dispuestos para crear o mantener instancias de democracia y participación local.

Referencias sobre promoción y gestión:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 11 referencias codificadas [Cobertura 7,70%]

Referencia 1 - Cobertura 0,42%

Hay peñas deportivas, eso funciona, hay un Consejo de Deportes muy apañado, el encargado de deportes del ayuntamiento es el motor, si hubiera muchos como él, se mueve por todas partes, ojalá hubiera más personas así.

Referencia 2 - Cobertura 1,05%

En mí organización pagamos €20 de cuota al año y a cambio de esos €20 les doy cuatro almuerzos y un desayuno, sólo un almuerzo ya rebasa los €20. En abril estuvimos en un pueblo que se llama Puerto López, ese día hubo de gasto por persona €20.60, entonces ya pagué €0.60 de más de cada uno y ¿cómo ahora les doy otros tres almuerzos más?, porque yo me tengo que buscar la vida, en cosas, busco algunas personas que son donantes, vendiendo loterías de la asociación, eso también da un poco de dinero, alguna rifilla al año que se hace y esas cosas.

Referencia 3 - Cobertura 0,25%

…a la gente se le convence con actividades, viajes, grupos de teatro, senderismo, regalos, actuaciones, haciendo muchísimas cosas…

Referencia 4 - Cobertura 0,25%

…hay gente adulta que dice que a su edad estos temas no le interesan, pero si yo la veo receptiva, con ganas de aprender, le insisto…

Referencia 5 - Cobertura 1,16%

La juventud hay que moverla, hay que motivarla de algún modo… a ver cómo me explico… la juventud, pues aquí el pueblo el deporte, la piscina y demás, pero yo pienso que si el ayuntamiento se mueve un poquito con la juventud y pide ayuda a la juventud para que participe, la juventud en alguna cosa para el pueblo yo creo que se tienen que mover. Los gobernantes tienen que decir: pues mira, vamos a hacer X, pues entonces decimos, pues venga vamos a contar con la juventud, vamos a juntarnos con ella para decir que hacemos este año, que hacemos este trimestre, que os parece si hacemos cualquier cosa…

Referencia 6 - Cobertura 1,18%

Yo espero que el ayuntamiento cuente más con los vecinos, más con las asociaciones, más de lo que está contando, porque ha contado siempre eh, siempre, cualquier cosa las asociaciones… pues eso, yo que sé, que vamos hacer eso, pues venga, con las asociaciones, juntarnos con las asociaciones, yo creo que se va a mover un poquito más, para que nuestro pueblo no sea de paso a Patones que queda un poquito más arriba… porque parece que somos el pueblo de paso… yo creo que si el pueblo se lo trabaja un poquito más, las concejalías se lo trabajan un poquito más, yo creo que se pueden hacer cosas en Torrelaguna.

Referencia 7 - Cobertura 0,85%

Algo está fallando ahora, es la casa de cultura, creo que podría ser un elemento para aglutinar, y creo que no está trabajando así, creo que es un espacio en que se hacen cosas y si vienes bien y si no vienes no, yo creo que la gente no se les motiva, pero a veces hay que ir soplando a la gente, a veces hay que decirle: oye, que hay una actividad en la casa de la cultura… y viene una compañía de zarzuela hoy, no vale con poner un cartel…

Referencia 8 - Cobertura 0,40%

A mí no me hacen falta que sean líderes del ayuntamiento, pero hace falta un líder social que podría ser cualquiera, alguien que diga haber, venga, vamos a reunirnos, vamos a hablar… hoy en día eso no se da…

Referencia 9 - Cobertura 0,37%

…pero yo creo que hay que empezar por la comunicación, sí, tiene que haber más comunicación y más facilidad, sino la gente no puede participar, si no te enteras, no sabes lo que está pasando.

Referencia 10 - Cobertura 1,08%

…cuando las cosas dependen de las subvenciones de la comunidad viene la figura del agente de empleo y desarrollo y hace que los servicios permanezcan o no, el alcalde dice: "tenemos que mantener este proyecto" y depende de mí agilidad, por eso muchos centros de alfabetización digital, en Torrelaguna, aparecían y desaparecían… es que no sé, porque para estos proyectos se creaban mancomunidades con otros pueblos y pasa que Torrelaguna se sale, es que no sé, si junto a otros pueblos hacemos una masa crítica de 10.000 habitantes el acceso a proyectos prospera…

Referencia 11 - Cobertura 0,69%

Hay gente que promueve la participación ciudadana y otra gente que cuando sabe que alguien promueve está dispuesta a participar, porque claro, la participación ciudadana depende mucho de que haya alguien que la promueva. Yo diría que mucha gente no toma la iniciativa en las cosas, pero si tú le das la oportunidad Torrelaguna es un pueblo muy participativo.

f) Convicción: Subcategoría que agrupo aquellas referencias que aludieron a creencias que los individuos tenían como verdaderas sobre la participación y la democracia en sus diferentes representaciones. Las convicciones representaron aquellos elementos cualitativos distintivos que contenían los enunciados y que otorgaron un valor personal a las acciones orientadas al fomento de la democracia participativa. Las citas incluyeron creencias relativas a esfuerzos personales y colectivos, tal como se visualizó en las siguientes referencias relativas a convicciones:

Referencias sobre convicción:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 11 referencias codificadas [Cobertura 7,43%]

Referencia 1 - Cobertura 0,81%

... nosotros teníamos una filosofía, la de declarar Internet derecho universal en el año 1999, esta declaración fue copiada por Finlandia justo 10 años después, en el año 2009 lo hizo Finlandia, el gobierno finlandés, después lo hizo Francia en el 2011, si lees las declaraciones de la ONU, Internet en el año 2015 será un derecho universal en el mundo, de todo el mundo, por la ONU, esto nosotros ya lo hicimos en el año 99.

Referencia 2 - Cobertura 0,57%

…hay distintos sectores que pueden ser más problemáticos, que les cueste más trabajo y cuando ya todo el mundo está en el mismo nivel y no haya info-ricos ni info-pobres, es decir, gente con acceso y gente sin acceso, nos vamos al último punto que es la teledemocracia activa, el gobierno abierto.

Referencia 3 - Cobertura 0,37%

…que si se llegara el caso, como ocurre en un municipio al sur de París, ellos quieren ir al ritmo de nosotros, somos los dos más avanzados del mundo en estos temas, en democracia participativa electrónica.

Referencia 4 - Cobertura 1,19%

…nosotros hemos visto cómo ha funcionado esto, mientras que en otros municipios mí partido no ha salido bien posesionado, aquí sí hemos tenido una fortaleza de votos en la última elección. Yo pertenezco al partido actual del gobierno de España, el partido no ha tenido buenos resultados, es decir, hemos perdido todas las alcaldías alrededor de Jun, pero en Jun no, esto es porque la gente confía en el sistema que estamos implementando, esto es: que las tecnologías estén pendiente del ciudadano y no el ciudadano pendiente de las tecnologías, esto estamos intentando hacer en Jun, la tecnología de forma amigable…

Referencia 5 - Cobertura 0,63%

…por qué una situación que se aplica en una ciudad como Jun y se aplica en una ciudad más grande como Issy-les-Moulineaux que tiene más de 260.000 habitantes, es un referente en Francia donde tiene su sede Microsoft y copian lo que estamos haciendo en Jun, Issy-les-Moulineaux, así se llama la población y queda al sur de París…

Referencia 6 - Cobertura 0,33%

…fíjate, la gente está opinando, ves, los demás alcaldes están recurriendo a mí, este es el alcalde de Huevar de Sevilla, tenemos un debate abierto que genera una confianza…

Referencia 7 - Cobertura 0,95%

…pues porque no han probado, yo antes creía que yo no iba a ser capaz, pero ahora estoy muy contenta… el que no aprende es porque no quiere… yo, el primer día que vine a aprender me encontré con personas mayores, incluso mayores que yo, ¡mayores, mayores!, entonces yo me decía, si él puede aprender

¿cómo no voy aprender yo?, ahora yo tengo mis apuntes y cuando tengo duda en algo los miro… yo no me quedo atrás, cómo va a ser que si te jubilas te vas a quedar allí sentado esperando que te hundas…

Referencia 8 - Cobertura 0,89%

Yo tenía mí hijo, no sabía nada de Internet, le pedía que me ayudara, pero luego él se molestaba, él estaba en un nivel más alto que yo, entonces me acerqué al ayuntamiento, sin conocer nada a esta gente y me acerqué a hacer un curso de informática. El primer curso que hice era de 15 adultos, ese fue mi primer curso para avanzar sin tener que preguntarle a mí hijo. Cuando yo me formé todavía no existía Guadalinfo, el curso lo dirigió un funcionario municipal.

Referencia 9 - Cobertura 0,68%

…hay una señora que tiene 75 años, ella siempre ha tenido facilidades para escribir, es la persona que nos ha escrito la obra de teatro que montamos, ella no sabía nada de ordenadores ni de Internet y en dos meses abre su ordenador, ocupa el procesador de texto, baja las imágenes que le gustan, muy bien… esos aspectos para mí son muy gratificantes.

Referencia 10 - Cobertura 0,30%

Yo echo de menos que la gente participe de manera altruista, por el bien de la comunidad, a veces se olvida el bien de la comunidad y se va al bien personal.

Referencia 11 - Cobertura 0,70%

Yo veo a Internet como un medio de expresión y de estar conectado con el mundo, con el mundo exterior y con el mundo de al lado también, porque por ejemplo la gente que se va muy temprano a trabajar a Madrid vuelve por la noche y al vecino no lo ve… y estar conectado es como estar viendo lo que pasa alrededor tuyo. Yo estoy en turismo y para mí Internet es todo.

g) Autocrítica: Esta subcategoría agrupó todas aquellas referencias que aludieron al reconocimiento de errores que contribuyen a mantener altos los niveles de desafección democrática local. Las citas constituyeron recomendaciones expresas para modificar o extinguir actitudes y actividades consideradas nocivas para la participación y la democracia en cualquiera de sus formas.

Referencias relativas a la autocrítica:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 13 referencias codificadas [Cobertura 8,30%]Referencia 1 - Cobertura 0,63%

…la juventud está mal aquí en Jun, si quiere divertirse, quiere ir a discotecas o ir a un viaje cultural o lo que sea tiene que salir de aquí… de eso aquí no hay nada, no hay piscina, no hay… algunos hacen deporte, pero hay un campo de fútbol muy mediocre… en fin… para los niños tampoco hay guardería… dicen que la van a hacer…

Referencia 2 - Cobertura 0,63%

La participación ciudadana empieza respetando a la oposición que representa a muchos ciudadanos, la constitución reconoce el derecho a la información, pero aquí no se da información de nada, ni en qué gasta, ni las

subvenciones que se utilizan… tenemos problemas hasta para verificar la fiabilidad de las encuestas que se hacen.

Referencia 3 - Cobertura 1,32%

El Alcalde está anclado en un mundo virtual como el “second life” que le reporta mucho beneficio… a ver, si yo doy un aviso como por ejemplo el orden del día en un pleno… él dice a través de la red: "aporta tu sugerencia", ¿cómo voy a aportar a través de un blog personal?, pero ¿cómo tú vas a opinar en un blog personal si hay alguien que te esta censurando?, sí, sí, censura, te lo puedo demostrar, aquí hay comentarios que aparecen en su blog, tú dejas un comentario en su blog diciendo que tú no estás de acuerdo en su política porque es ta, ta y ta, a los cinco segundos no existe…, como puedes decir tú que haces un referéndum a través de un blog personal… un blog personal que tú administras…

Referencia 4 - Cobertura 0,66%

El problema aquí es que no hay esos consejos, yo los echo en falta, yo tenía intención de haberlos conseguido, consejos participativos en las distintas materias que son las concejalías, que se crean en muchos sitios y aquí no existen, el Partido Socialista dijo que aquí había hecho esos consejos pero eso no es cierto, porque no hubo nada.

Referencia 5 - Cobertura 0,86%

Aquí se ve mucho lo religioso, también lo de la tercera edad, pero no como… no sé cómo explicarme… no como órganos de presión a nivel participativo. Yo te comparaba la participación de Madrid porque ahí tengo alguna implicación y te puedo decir que una vez al mes se reúne un funcionario del ayuntamiento con las organizaciones. Se reúne al mes con X organismos o

asociaciones no lucrativas para tener charlas y hay un intercambio de impresiones…

Referencia 6 - Cobertura 0,98%

A este pueblo le falla una cosa que teníamos antes y es… bueno, mejor te voy a decir dos: Un CAPI que era un centro con ordenadores e Internet y tal… eso está mal, porque se necesitan, yo voy a la biblioteca por las tardes, no es un CAPI, pero están todos los ordenadores conectados a Internet ocupados. Los cerraron, pero no lo cerró el ayuntamiento, si no la comunidad de Madrid… yo los pondría de nuevo y ampliaría las zonas Wi-Fi porque no creo que sea una gran inversión en dinero, para los CAPI hay sitios…

Referencia 7 - Cobertura 0,08%

Acá lo que falta es alfabetización digital…

Referencia 8 - Cobertura 0,25%

Ellos son nuestros representantes políticos pero creo que se tendrían que abrir un poco más a nosotros, no lo hacen lo suficiente.

Referencia 9 - Cobertura 0,67%

Yo creo que los ayuntamientos cuando cambian deben coger la batuta de los anteriores y yo creo que aquí ha habido cambios en donde no se ha dado una continuidad, en Torrelaguna no hay una línea de trabajo pensando en la sociedad y en el pueblo de Torrelaguna, no hay, no hay, y aunque cueste, para eso son políticos y pueden dictar leyes y organizar.

Referencia 10 - Cobertura 0,60%

La verdad es que para que haya cambio es necesario cambiar la ley electoral, cambiar el concepto de Estado, porque la participación democrática está muy condicionada, aparte que arrastramos una visión en donde consideramos al político un oportunista, ahora se acusa más, pero ya se presumía desde tiempos atrás.

Referencia 11 - Cobertura 0,41%

…yo sé que la demanda tiene que partir del propio ayuntamiento, es que hace falta una gestión que entienda y que maneje las nuevas tecnologías, porque si no los pueblos se van quedando sin talentos ni palabras.

Referencia 12 - Cobertura 0,50%

En Torrelaguna no hay ningún programa de acogida a los nuevos vecinos, por ejemplo, yo he trabajado en lugares donde hay proyectos de acogida a los nuevos vecinos, cuando alguien llega al pueblo lo vamos a visitar, hacemos un puchero, pero en Torrelaguna nada.

Referencia 13 - Cobertura 0,71%

A ver, los cargos políticos no tienen iniciativa o tienen que verse muy forzados a tomar la decisión de llevar adelante actividades con las agrupaciones o colectivos. Generalmente lo que hacen es intentar entregar la responsabilidad a los cargos técnicos para que tomen decisiones políticas, cuestión que estos no pueden hacer, entonces las cosas políticas no resultan.

h) Etario: Última subcategoría definida para las recomendaciones de buenas prácticas. En etario se categorizaron dos referencias que aludieron a grupos de edad específicos que, de acuerdo con los informantes, deben ser atendidos para aumentar la participación ciudadana local.

Referencias sobre grupos etarios:

<Elementos internos\Varios\recomendaciones (total)> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 1,92%]

Referencia 1 - Cobertura 0,70%

El remedio a esta situación pasa por educar, pasa por la formación, y como en todo cuesta mucho menos educar a un niño que a un adulto, porque el adulto arrastra ya una serie de formaciones y experiencias previas que ya ha tenido y que tiene que sustituir, cuestiones que le va a costar cambiar, porque no tiene ni práctica ni conocimientos profundos, ni convencido.

Referencia 2 - Cobertura 1,22%

…con la cantidad de chavales que hay en Torrelaguna, ¿por qué?, fíjate tú..., como Torrelaguna es la cabecera, hay un instituto que atrae muchos jóvenes y yo no sé realmente qué tipo de intervención se hace con los jóvenes, yo no sé qué tipo de intervención se hace, por ejemplo, los chavales van sobrados en informática, no tienes que explicarles que es un Twitter o un Facebook, pero no hay ningún proyecto, ningún canal que conecte a esos chavales con la gestión de sus propios municipios, que los motive, ¡no sé!, ¡que los enganche!... ¿qué curso se llevan de la comunidad de Madrid a Torrelaguna?, ninguno, ¡ninguno!, de ningún tipo…

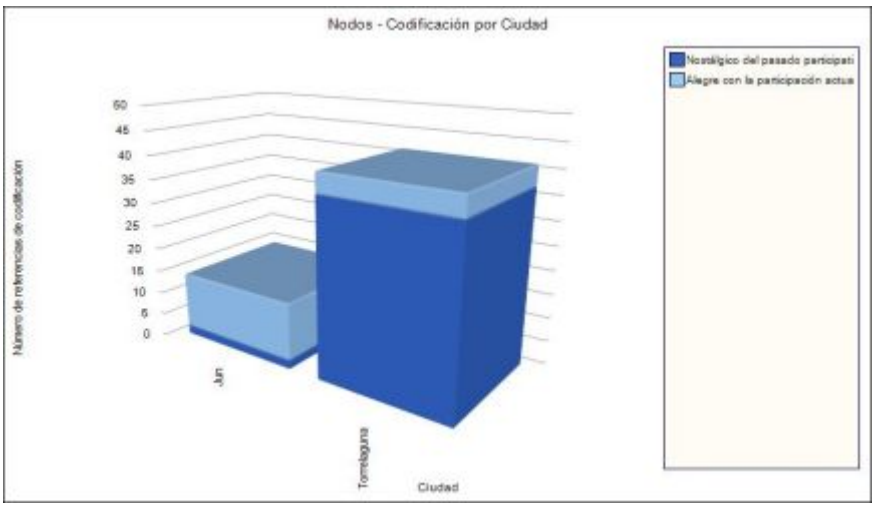
6.4.9 Línea temática: Remembranza

Al igual que el tema anterior, la remembranza surgió como tema emergente durante el análisis de la información. En esta temática se agruparon todas aquellas referencias que aludieron a sucesos pasados concernientes a la participación ciudadana y la democracia. A diferencia del tratamiento dado a las recomendaciones de buenas prácticas, a las remembranzas se les aplicó el criterio de contraste para cotejar sus elementos diferenciadores. Aun cuando el nodo principal agrupó referencias que trataron situaciones sobre el pasado, se reconocieron elementos que distribuyeron las alusiones en dos subcategorías de contraste modeladas por sendos nodos. El primer nodo ramificado de las remembranzas reunió las referencias que contenían, además de la correspondiente alusión a un hecho pasado, elementos nostálgicos de un pasado participativo más favorable que el presente y que se recuerda con añoranza. El segundo y último nodo ramificado en esta temática se empleó como contraste y agrupo aquellas referencias que recordaron el pasado participativo como peor que los ejemplos de participación actuales, es decir, son referencias alegres de las instancias presentes en comparación a las pasadas, no existieron elementos nostálgicos en estas últimas referencias.

La importancia de analizar sucesos pasados es un aspecto señalado ampliamente en nuestro marco teórico. Al pasado se refiere la teoría de la gestión coordinada del significado cuando explico cómo la forma en que las personas ordenan el significado en una interacción da origen a una jerarquía en donde los significados pasados conforman lo que la GCS denominó “guiones de vida” y que hacen referencia a los hitos pasados y a su influencia en nuestro presente. Los enunciados de la GCS han sido útiles para interpretar los patrones observados en esta línea temática, pero no han sido los únicos. La Teoría de la Estructuración también concede un papel protagónico a la influencia del pasado en lo relativo a la forma en cómo los grupos u organizaciones se comunican. El planteamiento de Giddens (1995) nos recomendaba poner énfasis en todas aquellas referencias que aludiesen a experiencias importantes en participación ciudadana porque éstas, de

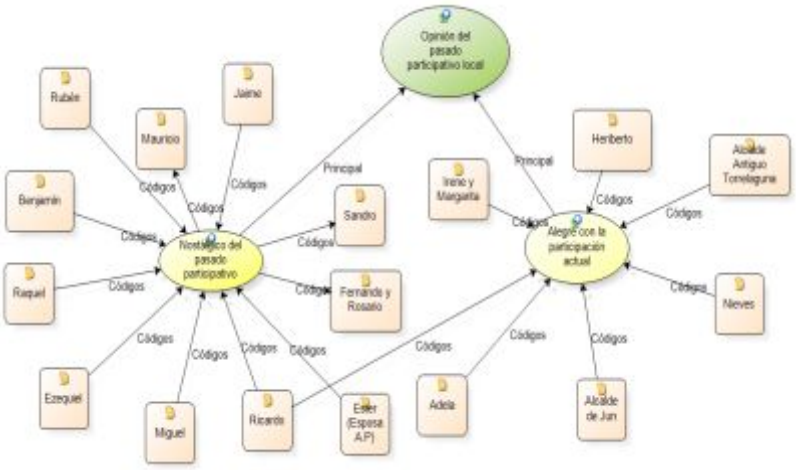
acuerdo con esta teoría, determinan la estructura de los grupos y organizaciones explicando las reglas y recursos que se van adoptando, manteniendo y reemplazando. Para finalizar, la Teoría del medio también resalta la importancia del pasado en las “Leyes de los Medios”. MacLuhan y MacLuhan (2009) plantearon la pregunta analítica "¿qué recuperan los medios?", es decir, señalaron la importancia que se debe prestar a lo que los medios rescatan del pasado y que son elementos importantes de reconocer y reflexionar.

Gráfico 15. Remembranza por ciudad



El gráfico destaca la evidente tendencia de los informantes de Torrelaguna a añorar el pasado participativo de la ciudad. En menor medida hemos apreciado referencias alegres con la participación actual. Contrario a lo observado en la anterior ciudad, en Jun hay una clara tendencia a referirse con alegría a las instancias de participación ciudadana y democracia que se viven en la actualidad.

Figura 9. Modelo de relaciones entre recursos y remembranza



El modelo obtenido enseña la relación de los recursos analizados con las clasificaciones nostálgicas y alegres de la participación ciudadana y la democracia. A continuación se exponen algunas referencias representativas de ambas dimensiones de contraste en donde se aprecia con claridad los elementos diferenciadores considerados para su categorización:

Referencias nostálgicas:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Jaime> - § 9 referencias codificadas [Cobertura 14,21%]

Referencia 3 - Cobertura 2,99%

A mí me da la sensación de que nos hemos encerrado mucho en casa, yo recuerdo siendo niño, mí calle, que es la calle que lleva a la Iglesia, era un hervidero. Las tardes de verano toda esta zona era gente que venía a veranear, eran veraneantes, entonces Torrelaguna en verano hacía ¡Fuaaa!... crecía y era alegre. Una de las cosas de mí desencanto personal con Torrelaguna cuando yo tenía 18 o 20 años, y me dije: yo no quiero saber nada porque estaba agobiado,

entonces estuve como 12 años prácticamente sin tener contacto con Torrelaguna, venía porque mis padres estaban aquí, pero me sentía que no podía respirar en el pueblo por miles de historias, pero la vuelta, cuando yo he vuelto, he encontrado la gente en sus casas, fundamentalmente, ¿por qué?, no lo sé…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Mauricio> - § 11 referencias codificadas [Cobertura 25,89%]

Referencia 1 - Cobertura 1,86%

La participación ciudadana, en este momento, a nivel de juventud, está en una etapa baja, hubo otros años, hubo otras épocas, en donde hubo una mayor participación pública, en ese tiempo había motivación política, se relacionaba con el gobierno de Franco, se llamaba "Las juventudes", en ese tiempo se fomentaba mucho la participación juvenil en actividades cosa que en estos tiempos no.

Referencias alegres:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Heriberto> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 12,64%]

Referencia 1 - Cobertura 7,03%

Pues yo creo que ahora se participaba más, el ayuntamiento participa más, por ejemplo, todos los años nos financian un viaje a la playa, vamos a un restaurante y comemos, los autocares los paga el ayuntamiento… todo el tiempo están poniendo carteles para que participemos en actividades para el que quiere.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Irene - § 2 referencias codificadas [Cobertura 8,27%]

Referencia 2 - Cobertura 3,19%

Ahora hay muchas cosas más que hacer que antes en el ayuntamiento, las clases de adulto, las clases de baile, clases de idiomas… pues todo eso ha mejorado. El que no participa es porque no quiere o no puede o lo que sea…

6.4.10 Línea temática: Participación anónima

Esta línea temática también se inscribió dentro de los temas emergentes descubiertos durante el análisis de la información obtenida de las entrevistas a nuestros informantes clave. La participación anónima hizo mención en forma exclusiva a los espacios de participación ciudadana y democracia existentes en Internet. Aun cuando las referencias se formularon por informantes de Jun y Torrelaguna, fue en esta última ciudad en donde se observó una marcada tendencia. Este tema se representó a través de un nodo principal denominado "tendencias hacia la participación anónima en democracia electrónica" el cual fue dividido en tres nodos ramificados que representaron a cada una de las dimensiones de contraste. Las referencias se agruparon entre aquellas que aceptaban la participación anónima como una forma normal de integrarse a las instancias democráticas y participativas a través de Internet, especialmente los foros ciudadanos. Otro nodo ramificado contempló aquellas referencias que poseían elementos equidistantes entre la aceptación y el rechazo a esta forma de participar. El último nodo ramificado agrupó las referencias que rechazaron en forma expresa la inclusión de participantes que no se identificaran o que usaran nombres falsos y seudónimos en los espacios donde se trataran temas de interés ciudadano en Jun y Torrelaguna respectivamente.

Tabla 25. Participación anónima por ciudad

	A: Ciudad = Jun	B : Ciudad = Torrelaguna
1: Rechazo al anonimato en D.E	4	15
2: Indiferencia al anonimato en D.E	1	0
3: Aceptación del anonimato en D.E	1	2

Tabla 26. Participación anónima por alcalde

	A: Alcalde de Jun	B : Alcalde nuevo Torrelaguna
1: Rechazo al anonimato en D.E	0	3
2: Indiferencia al anonimato en D.E	0	0
3: Aceptación del anonimato en D.E	1	0

En ambas tablas de referencias se observa una clara tendencia de los informantes de Torrelaguna a rechazar la participación de anónimos en instancias de debate público a través de Internet. Aun cuando fue posible constatar la presencia de referencias que, al igual que Torrelaguna, rechazaron la participación anónima en Jun, esta última ciudad se presenta como más tolerante a esta práctica. Fue posible relacionar el rechazo a la participación anónima en Torrelaguna con experiencias recientes en este aspecto. El portal Torrelaguna.net fue un blog creado para discutir tópicos concernientes a la localidad, sin embargo, la falta de regulación sobre normas de uso del lenguaje escrito de los que allí interactuaban, así como la falta de identificación de los mismos, convirtieron el mencionado espacio en una instancia donde abundaron las descalificaciones personales. Lo anterior pudo afectar negativamente la opinión sobre la participación anónima en Torrelaguna que se reflejó en la información obtenida de las entrevistas.

En Jun se captaron duras críticas emitida por la oposición política al gobierno local en las que abundaron acusaciones contra el alcalde por fomentar la participación anónima. Se acusó al municipio de utilizar la participación de personas no identificadas para legitimar discusiones y votaciones sobre inversiones de fondos públicos. Las referencias expuestas a continuación recogieron una serie de elementos empleados para su categorización en esta temática:

Rechazo a la participación anónima en Jun:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Marisol> - § 1 referencia codificada [Cobertura 8,62%]

Referencia 1 - Cobertura 8,62%

En los debates que él organiza en su blog hemos detectado una serie de irregularidades como por ejemplo que participa él mismo, se repiten los comentarios y otros tantos que nosotros hemos denunciado a la prensa…

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Miriam> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 22,49%]

Referencia 1 - Cobertura 3,03%

Él dice: "hay 20 vecinos que han decidido que me gaste el dinero en una cancha de fútbol"… ¿pero con qué garantía él dice eso?

El Alcalde dice en un pleno: "He preguntado a la población si quiere que la bolsa de trabajo se haga por tramo de edad y me han dicho que sí" y la oposición le pregunta: "por favor, ¿me puede indicar que métodos ha seguido para esa encuesta?, ¿cómo ha sido el proceso técnico, que garantías tiene?…"

Cuando el Alcalde tiene que tomar una decisión en donde participe todo el mundo paraliza el proceso…

Referencia 3 - Cobertura 10,07%

Es tan simple como preguntar cuáles son los mecanismos legales que avalan lo que se está haciendo. Es tan simple como constatar la identidad de las personas que se dice que participan en los foros y las encuestas, constatar que esas personas realmente existen. Tú en cualquier parte puedes poner un alias que diga pepita tal… además es vergonzoso, tú te metes a los post de los blog que existen y los comentarios son a veces bochornosos porque son comentarios relamidos: "Alcalde es usted estupendo, viva mi alcalde, el mejor alcalde, que se joda la oposición"…¿De qué participación estamos hablando?… de un blog personal en

el que se decide gastar el dinero público… ¿quién le puede dar credibilidad a un asunto así?… ¿cómo se verifica eso?...

Rechazo a la participación anónima en Torrelaguna:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Alcalde nuevo Torrelaguna> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 17,47%]

Referencia 2 - Cobertura 10,94%

Vamos a ver, aquí había un blog que a mí me parecía una herramienta fantástica para comunicarte con los vecinos de manera fácil y directa, entre desde un principio en ese blog y tuve que dejar, porque era una trituradora, mientras yo daba mis opiniones con nombre y apellidos, la gente… vamos, ni un 1% entraba en esas discusiones con su nombre y apellido y en el anonimato de Internet te decían unas barbaridades.

En un pueblo tan pequeño cargaban contra el Webmaster porque decían que era un sensor que no dejaba a la gente participar al obligarle a poner su nombre y apellido, entonces los dejó pero lo que ponía la gente eran acusaciones tan graves que yo le dije al webmaster que una acusación más... decían que yo me he gastado esto o lo otro… como no puedo defenderme voy a ir contra la página… entonces él me dijo: tienes razón…

…es que aquí no puedes estar demostrando… aquí pasó un caso concreto, pusimos un despacho de dos personas que era para uno, entonces uno puso que nos habíamos gastado un millón de pesetas, €6.000 ahora y cuando no había llegado ni a 100,000… entonces yo tuve que empezar a demostrar y sacar facturas y demostrar que yo no me había gastado eso… entonces qué pasa, que la carga de

la prueba debe ser para el que acusa, sino volveríamos a una situación de la inquisición…

Referencia 3 - Cobertura 4,78%

Había un nivel de crítica en el foro, entonces pensaba, ¿este nivel de crítica es lo que piensan todos… todo el pueblo?... o eran tres o cuatro que a través de apodos llenan de críticas, ahora la cosa es que sean tres o cuatro los que escriben y otra cosa es la importancia que eso tiene porque lo leen muchos más y eso sí que genera opinión… es muy complicado eso de los foros, poca gente coordinada puede generar opinión porque es mucha gente la que lo lee, que se evitaría si los foros obligaran, que es lo que yo estoy a favor, que se escribiera con nombre y apellido y número del DNI.

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Benito> - § 1 referencia codificada [Cobertura 3,95%]

Referencia 1 - Cobertura 3,95%

Sí, sí lo conozco, yo siempre que escribo en el foro lo he hecho manifestando mis opiniones y lo he escrito siempre con nombre y apellido, no tengo miedo a nada ni tengo miedo a nadie y yo di algún argumento y pedí algunas opiniones.

Siempre que yo de mí opinión dando la cara o por lo menos siendo educado, el foro puede ser un buen sistema a utilizar, cuando la gente lo utiliza en forma anónima pierde credibilidad, aquí se ha hecho como en muchos sitios, se tira la piedra y se esconde la mano.

Referencias de aceptación de la participación anónima en Jun:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 1 referencia codificada [Cobertura 2,38%]

Referencia 1 - Cobertura 2,38%

... la gente no quiere en un pueblo tan pequeño, no quiere aparecer en Twitter. En Twitter, si tú te fijas, son muy pocos los que aparecen en pantalla, pero si yo te pusiera los DM, que son en Twitter los mensajes privados, yo tengo cientos, cientos, pero yo sé lo que está opinando la gente por los privados, pero la gente no quiere aparecer, en Facebook pasa exactamente igual, el 15%, o menos, aparece en público y el resto… ocurre, la gente es muy reacia a hablar de sus problemas porque inmediatamente los encasillas, si la gente opina de algo concreto en público pues se encasilla. En mí blog si puedes hacer comentarios anónimos, con nombre ficticio.

Referencias de aceptación de la participación anónima en Torrelaguna:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Miguel> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 3,20%]

Referencia 1 - Cobertura 1,08%

Luego hay veces que un anónimo viene bien para denunciar cualquier cosa que luego te puede traer problemas.

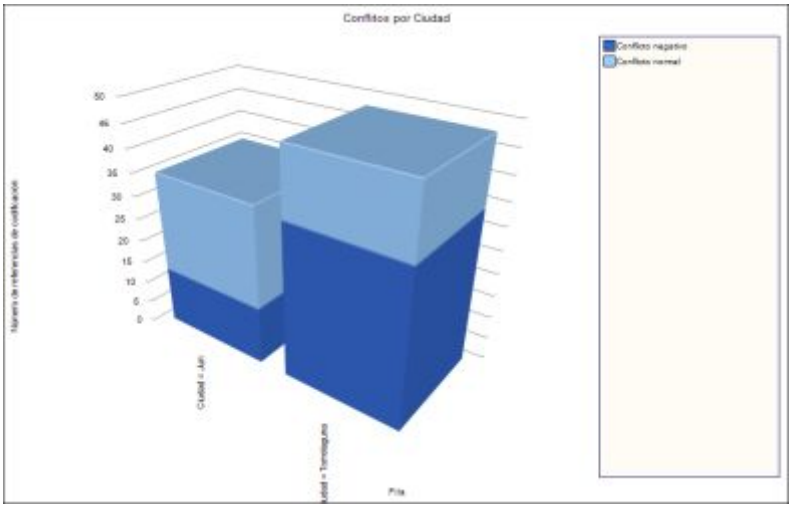
Referencia 2 - Cobertura 2,12%

…,pero te vuelvo a decir que en un momento dado un anónimo tampoco está mal…, pero es que a veces hay cosas que si las denuncias con mí nombre no sólo me voy a poner mal con uno sino con diez personas a la vez.

6.4.11 Línea temática: Presencia de conflictos en interacciones de participación y democracia local.

La presencia de conflictos expresados por nuestros entrevistados representó el último tema emergente identificado durante el análisis de la información. La determinación de este tema resultó de la observación del registro de manifestaciones en las cuales los entrevistados expresaron intereses contrapuestos a las acciones emprendidas por otros individuos u organizaciones vinculadas a la participación y la democracia local. La temática surgió a través de la agrupación de las referencias por criterios de similitud y contraste. En un comienzo se estableció un nodo principal que originó dos ramificados los cuales agruparon párrafos y oraciones de acuerdo con elementos de contraste. En el primer nodo de contraste denominado: “Conflictos normales”, se reunieron las referencias que contenían elementos usualmente presentes en los conflictos, es decir, elementos de opinión, intereses contrapuestos y confrontaciones. Consideramos conflictos normales a los observados al interior de las dimensiones que giraron en torno a instancias de participación y democracia local. El segundo y último nodo de contraste se denominó “conflictos negativos”: En éste se agruparon las referencias que poseían, además de los elementos presentes en los conflictos normales, elementos típicos de conflictos con referencias virulentas formuladas en contra de los adversarios y que incluían elementos que giraron en torno a descalificaciones personales.

Gráfico 16. Conflictos normales y negativos por ciudad



En el gráfico se aprecia una marcada tendencia hacia los conflictos negativos en Torrelaguna, situación que, aunque presente en Jun, no logró prevalecer ante las referencias a conflictos normales. La tendencia del conflicto se categorizó considerando elementos como los observados en las siguientes referencias:

Referencias a conflictos normales:

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Alcalde de Jun> - § 10 referencias codificadas [Cobertura 17,59%]

Referencia 5 - Cobertura 0,82%

…pero el segundo partido utilizó el lema "un alcalde real y no virtual", ese era el lema de campaña, estaban diciendo que yo era demasiado virtual y que ellos iban a ser más presenciales, o sea, íbamos a volver al sistema antiguo…

Referencia 6 - Cobertura 1,45%

Nosotros el otro día estábamos haciendo la campaña para las elecciones del 20 N, a través de los medios electrónicos que tenemos, se han puesto a disposición de todos los partidos políticos y te llega un partido determinado que no cree en la participación ciudadana electrónica, en Madrid te dicen que creen, pero cuando llegan a Jun ya no creen, creen que la documentación se tiene que dar en papel.

Referencia 9 - Cobertura 1,61%

Yo te enseñaría correos electrónicos que le he enviado a la oposición, te los busco y te los enseño… yo les digo que me manden su correo electrónico y me dicen que no, que no me dan su correo electrónico porque ellos no consideran que lo tengamos… te das cuenta, la ley de protección de datos me impide que yo ponga por mí cuenta el correo de ellos, es más, me han prohibido que tenga comunicación electrónica con ellos, me la piden por papel.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Benjamín> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 59,95%]

Referencia 1 - Cobertura 14,37%

De lo que se trata hoy en día es de ser transparentes y aunque duelan las cosas a veces hay que decirlas, a la gente no se le puede engañar, hay que decirles la verdad, en este pueblo hay mucha mentira a través de Internet… este es un pueblo muy mediático, ¿pero mediático para qué?, ¿cuáles son las ventajas…? ¿qué empresas son las que se han creado aquí de nuevas tecnologías?, porque si yo promoviera las nuevas tecnologías también intentaría que se instalara alguna

empresa de tecnología, estaría bien crear puestos de trabajo, tener a la gente trabajando con las nuevas tecnologías, pero eso no es cierto.

Aquí Internet cuesta lo mismo que en cualquier otro sitio… lo que pasa es que se vende de otra forma, al exterior se vende de otra forma, es una imagen.

<Elementos internos\Entrevistas Jun\Miriam> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 19,07%]

Referencia 1 - Cobertura 4,82%

Los ejemplos de participación ciudadana como pintar un edificio o decidir una subvención se hacen a través de encuestas que él hace a través de su blog con lo cual él censura y modera todo lo que en su blog se dice. Me consta que hay vecinos que le mandamos quejas y opiniones y no las publica, entonces ¿como tú te crees que esas encuestas son fiables?

Referencias a conflictos negativos:

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Elena> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 11,94%]

Referencia 2 - Cobertura 1,54%

Hace algún tiempo un grupo de chicos de unos 28 años fueron a tirarle huevos a la casa del alcalde simplemente por ser de izquierda…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Ester - § 3 referencias codificadas [Cobertura 13,81%]

Referencia 3 - Cobertura 5,10%

Aquí en los plenos, vamos, es que yo me voy a todos, en el último pleno, ya te digo que salí…, pero ¡Dios mío!, ¿cómo puede el primer día ponerse de esas maneras…?, este señor utilizó palabras muy duras contra los tres concejales, se fue en contra de los independientes, se fue contra Izquierda Unida y contra Alternativa por Torrelaguna que fueron los que pactaron con el PSOE, les dijo de todo menos guapos… para mí se pasó mucho, se pasó pero muchísimo…

<Elementos internos\Entrevistas Torrelaguna\Fernando - § 4 referencias codificadas [Cobertura 16,17%]

Referencia 2 - Cobertura 7,67%

…aquí hay un individuo que vendió estas casas, este cada cuatro años funda un partido, se gasta el dinero y funda un partido ¿y a quién pone?... sus 15 o 18 individuos que van… en su candidatura, ¿a quién pone?... previamente eso no lo hace por su cuenta, tiene que hablar con ellos, pero siempre coge a candidatos que puedan aportar 20 o 30 votos con toda la familia de ese, su padre, su madre, sus hijos, sus nietos, los no sé qué, los no sé cuánto… se ha hecho con una visión de la jugada, ¡vamos!, visión tampoco, la primera vez te sorprende, pero la segunda tú dices: éste a lo que va es a lo que va, ¿qué pasa?, pues bueno, que él sale siempre… bueno, pues éste, su objetivo último en el ayuntamiento es ser "bisagra"… empatan, yo que sé… el PSOE y el PP, pues él desempata, si se va con el PSOE, gobierna el PSOE, si se va con el PP, gobierna el PP, pero siempre con contrapartidas, pues él exige, casi siempre, ser el concejal de urbanismo, que es donde se saca la guita o haces cosas que no se pueden hacer… Él es del PP, lo que pasa es que no le quieren y ha tenido que buscarse la vida…

TERCERA PARTE:
CONCLUSIONES

A lo largo de los capítulos anteriores hemos ido conociendo y describiendo las experiencias de las personas en relación con la participación ciudadana y la democracia centrándonos en la incorporación de las TIC y más concretamente en Internet. Establecimos conclusiones respecto a las formas más adecuadas de incentivar la incorporación de los individuos a aquellas temáticas que interesan a la ciudadanía en su conjunto. Nuestra intención ha sido aprender de las experiencias cotidianas de los que están expuestos al fenómeno, conociendo sus teorías, para tener perspectivas fundadas en la práctica.

Anhelábamos descubrir estrategias que permitieran aumentar la participación ciudadana y disminuir la desafección democrática que afecta a la política actual y que pone en peligro la obtención del bien común. Así, tras un largo proceso de análisis de la información obtenida para este trabajo de investigación y sin olvidar que hemos estudiado un fenómeno que en la realidad de los escenarios observados no se detiene, finalizamos esta investigación exponiendo las conclusiones a las que hemos llegado:

Primera conclusión:

La primera conclusión está vinculada a los elementos que han dado respuesta al primer objetivo específico que se planteaba en nuestro estudio. En este sentido, hemos descubierto, conocido y analizado las experiencias en participación ciudadana y democracia consideradas como más representativas por nuestros informantes. Se observaron las diferencias en nuestros escenarios y se comprobaron las referencias que posicionaban a Jun como una ciudad teledemocrática y que relacionaban Torrelaguna a prácticas presenciales.

Esta primera conclusión es, asimismo, el resultado del análisis profundo de la información procedente, tanto de la encuesta ciudadana como de las entrevistas

a informantes clave. Torrelaguna se afianza pues, como ciudad que considera más representativas las formas presenciales de participación ciudadana y democracia. En esta ciudad destacan las referencias a reuniones presenciales, tradiciones religiosas y celebraciones comunitarias, todas ellas promovidas y organizadas a través de medios tradicionales como, reuniones directas, anuncios dispuestos en tablones públicos y la interacción presencial persona a persona. De manera incipiente se ha observado la utilización de correos electrónicos y perfiles de agrupaciones en redes sociales.

La estructura directiva de las organizaciones ciudadanas en Torrelaguna tiene un carácter formal y sus participantes se encuentran en una franja de edad que supera los 45 años. La participación ciudadana en esta localidad tiene una marcada inclinación hacia las manifestaciones directas y sus actividades prescinden, en su mayoría, del empleo de las TIC. Las personas y agrupaciones se vinculan de forma directa e indirecta con actividades religiosas y sus integrantes no se reúnen con regularidad limitándose a encuentros puntuales focalizadas en algunos meses del año.

En Jun, sin embargo, la participación y democracia utiliza las TIC. Es decir, se complementa con estas tecnologías en alguna de sus etapas. En esta ciudad el fenómeno investigado se expresó mediante la comunicación a través de blogs, redes sociales por Internet, Twitt y correos electrónicos.

Al observar y comparar las experiencias más representativas en participación ciudadana y democracia concluimos que en Torrelaguna existen diecisiete organizaciones funcionales, de las cuales, catorce, presentaban indicios de algunas actividades. Cuatro cofradías congregadas en torno a la imagen de santos reúnen el mayor número de personas y el resto de las agrupaciones realizan sus actividades en los meses de las fiestas patronales exceptuando tres que se vinculan a la práctica del deporte, actividades relacionadas con la escuela primaria y el club de caza. A pesar de que Torrelaguna, en la encuesta realizada presentaba

un diez por ciento más que Jun en lo relativo a vinculación directa de sus ciudadanos a grupos funcionales, esta última ciudad destacó porque la mayoría de las organizaciones vecinales están relacionadas con temas laicos. El carácter católico y la edad promedio de los integrantes de las agrupaciones de Torrelaguna excluye a ciudadanos de otras religiones y no promueve la integración de la juventud. Lo anterior mantiene a los sectores de menor edad sin ofertas atractivas para involucrarse en agrupaciones. En Jun el panorama participativo no es distinto para los más jóvenes. En esta ciudad, al igual que en la anterior, la oferta se reduce a la práctica de deportes, entre los que sobresale el fútbol. El atributo más importante que beneficia el desarrollo de un ambiente participativo ciudadano en Jun es la diversidad temática de sus agrupaciones que se reúnen en torno a intereses tan variados como el arte, la educación, la ornitología, el deporte, recreación y cultura.

Un rasgo muy evidente cuando analizamos las experiencias representativas en participación ciudadana y democracia que incorporan las TIC en la ciudad andaluza fue que éstas no involucran a las organizaciones ciudadanas, es decir, el objetivo no es el desarrollo de una cultura asociativa sino el trato individual con el ciudadano. Resulta curioso que en Jun no se promueva el uso de las TIC para organizar a la población pero, más extraño aun, fue descubrir que las agrupaciones ciudadanas existentes escasamente usan la red para comunicarse.

Las referencias analizadas nos llevan a la conclusión de que las experiencias en participación ciudadana y democracia en sus representaciones presenciales o electrónicas se han considerado representativas dependiendo de tres factores bien definidos: el institucional, la edad de los participantes y la posición o estatus que ocupan las personas en el interior de las organizaciones ciudadanas.

La influencia institucional está reflejada por el papel que desempeña el ayuntamiento de cada una de las ciudades. El rol de esta institución en Jun ha sido decisivo en la promoción, organización y desarrollo de actividades vinculadas a la

participación ciudadana electrónica y la democracia digital. Tanto es así que no hemos podido observar ningún ejemplo en el que no estuviera vinculado el consistorio. En el caso de Torrelaguna no observamos ejemplos en los que el ayuntamiento promueva acciones mediante el uso de las TIC.

La edad también influye en las tendencias observadas. En este sentido, cuanto mayor es la edad de los entrevistados, más proclives son a la participación ciudadana presencial sin inclusión de las TIC. Las personas de edades superiores a los cincuenta años manifestaron no tener preparación para enfrentar procesos de democracia digital, situación que afecta notoriamente a los que participan en agrupaciones ciudadanas en Torrelaguna.

El último factor que influye para considerar representativas a las experiencias presenciales o electrónicas en participación ciudadana y democracia, se relaciona con la posición de las personas en el interior de las estructuras organizativas comunitarias. El gráfico Nº 9 representa las tendencias generales según la condición de las personas. En él se observa claramente que los individuos que detentaban cargos directivos en la institucionalidad local tenían una significativa presencia en las valoraciones de experiencias electrónicas mientras que los participantes las tenían en las presenciales.

Por todo lo anteriormente dicho, Torrelaguna destaca por una institucionalidad que no incentiva la incorporación de las TIC a espacios de participación ciudadana y democracia. Todo ello, sumado a la edad de los protagonistas y a su escasa preparación en el fenómeno de las TIC, los hace más proclives a inclinarse a la comunicación de forma presencial.

Segunda conclusión:

La segunda conclusión, está relacionada con el objetivo específico número dos que nos orientó hacia la realización de un diagnóstico de la desafección

democrática. Vinculada a los bajos niveles de participación ciudadana, la desafección democrática se nos presentaba como el factor más importante que compromete la calidad de la democracia representativa. Comprendíamos que era un fenómeno que afectaba en mayor o menor medida a todos los escenarios en donde se desarrollaban actividades de participación y democracia, pero teníamos la necesidad de conocer sus manifestaciones en las localidades estudiadas. Mediante la introducción de preguntas específicas en las encuestas y el resultado del análisis de las entrevistas, hemos podido establecer importantes conclusiones. A saber: La ciudad de Jun parece ser un lugar en donde las personas poseen una opinión más favorable hacia sus autoridades políticas y la gestión que realizan en el ayuntamiento. También son más proclives a las actividades de participación ciudadana. Aun cuando los juneros manifiestan críticas sobre algunos aspectos relativos a la democracia local, en general no expresan actitudes extremas relacionadas con la desafección democrática.

Las conclusiones para la ciudad de Torrelaguna han sido distintas. Los instrumentos utilizados para medir el fenómeno en esta ciudad han arrojado como resultado una menor presencia de actitudes participativas y resulta evidente la tendencia vinculada a la desafección democrática extrema. El ciudadano de Torrelaguna se muestra más disconforme y desconfiado con la democracia representativa local. Y esto es así, en un nivel que dio origen a un tema emergente en el análisis que se denominó "rumor y conflicto". Aunque el conflicto es un fenómeno presente en ambas localidades, sólo en Torrelaguna ofrece elementos considerados negativos, que se caracterizan por referencias acusatorias y descalificaciones. Hemos encontrado, asimismo, evidencias que nos indican que las manifestaciones de desafección democrática extrema en Torrelaguna se deben a la ausencia de instancias de comunicación entre representantes y representados. En esta ciudad la desafección democrática es causa de muchos conflictos manifiestos y latentes. En Torrelaguna, a pesar de su tamaño, resulta complejo tener acceso a las autoridades políticas. Los medios para establecer contacto con aquellas suelen ser privados o de difícil acceso. Las audiencias están condicionadas por un horario. La ausencia de espacios de

comunicación genera frustración, provoca sentimientos de distancia con lo local y distancia a los vecinos de sus representantes, especialmente las personas que por motivos laborales pasan su jornada en Madrid.

Los informantes de Jun señalaron que la inclusión de las TIC para el fomento de la participación y la democracia local resultaba útil para reducir la desafección democrática y generaba vínculos entre los ciudadanos y sus representantes lo que contribuye, a su vez, a aumentar el sentimiento de pertenencia de aquellos que desarrollan sus actividades diurnas en la ciudad de Granada. Esto último ha resultado ser un hecho muy importante, toda vez que el concepto de "ciudad dormitorio "afecta en mayor medida a Jun que a Torrelaguna.

“Yo siempre pongo el ejemplo - señalaba el Alcalde de Jun-que no sabemos quejarnos ni en España ni en los países latinoamericanos. Los ciudadanos, hasta el procedimiento que estamos llevando a cabo en Jun, los ciudadanos cuando tenían un problema se iban al bar de enfrente, ponían verde al alcalde o al político de turno, daba igual que sea al Presidente de Gobierno o al Alcalde o a quien sea, decían lo mal que lo estaban haciendo, etc., etc. se iban a su casa muy tranquilos porque se han desahogado, porque han dicho todos sus problemas, pero lo han dicho en el bar no en el sitio adecuado con lo cual se van a su casa y el problema sigue en el mismo sitio, sigue la farola fundida, porque tú lo único que has hecho ha sido contarlo en un bar. También lo puede contar en la red pero es igual, si no hay una escucha activa el problema no se resuelve, en Jun lo primero que hicimos fue crear un sistema de escucha activa para saber qué es lo que opina la gente, por donde está la gente, cuál es la queja de la gente”.

Estas declaraciones forman parte de una entrevista en profundidad que mantuvimos con el Alcalde de Jun y constituye una evidencia y una recomendación a favor de las TIC. El edil reconoce que la desafección democrática es un fenómeno que afecta a esta ciudad pero que se ha tratado mediante la introducción de la TIC en la relación político ciudadano.

Finalizamos la segunda conclusión con una reflexión que integra elementos de la Teoría del medio para interpretar la presencia de la desafección democrática extrema desde una perspectiva comparativa.

La existencia de una actitud ciudadana proclive a la participación y la democracia presente en mayor medida en Jun que en Torrelaguna se debería a lo que en "Las leyes de los medios" (MacLuhan y MacLuhan, 2009) se denomina refuerzo y obsolescencia. Las TIC aplicadas al fenómeno estudiado en la ciudad andaluza actuarían como medios de refuerzo a la comunicación entre ciudadanos y representantes lo que habría disminuido la presencia del rumor y transformado en obsoletas las actitudes extremas de desafección democrática en esta localidad. Lo anterior sería una consecuencia subliminal de haber incorporado la comunicación a través de Internet en el escenario junero. En Torrelaguna se presenta una situación inversamente proporcional a lo observado en la localidad anterior.

Tercera conclusión:

Agrupamos aquí las conclusiones obtenidas a lo largo de las observaciones de tres líneas temáticas relacionadas con tres objetivos específicos. Mediante el uso de la entrevista indagamos sobre las proyecciones de futuro de la participación electrónica y la democracia digital. Las TIC son un fenómeno en expansión que avanza en su incorporación en diversos planos de la vida en sociedad y creíamos que era posible buscar en las proyecciones de nuestros informantes las posibilidades a corto y mediano plazo para incluirlas en planes y proyectos para el fomento de la participación y la democracia local. Hemos recurrido, por tanto, a los actores más influyentes en la toma de decisiones. La Teoría de la estructuración (Giddens, 1995) otorga gran importancia a las personas con más poder dentro de la estructura organizacional y afirma que poseen la capacidad de influir de manera decisiva en las formas y medios para establecer relaciones comunicativas. En base a lo anterior recurrimos a los

alcaldes y dirigentes de las organizaciones ciudadanas más representativas de ambos escenarios para concluir lo siguiente:

- En ambos escenarios las proyecciones de inclusión de las TIC se mantienen en bajos niveles. En la ciudad de Jun se han desarrollado actividades que involucran al ayuntamiento y a la ciudadanía de forma individual. No se proyecta avanzar hacia la promoción asociativa ciudadana mediante el uso de las TIC. El ayuntamiento de Jun continuará desarrollando un papel protagonista en los planes a corto y medio plazo. Lo anterior significa que mantendrá la estrategia que se viene desarrollando desde hace 10 años y que no incluye pasar a un nivel superior caracterizado por la integración de las organizaciones ciudadanas. Estas últimas parecen no estar involucradas en la atmósfera teledemocrática que impulsa el ayuntamiento con los ciudadanos. A pesar de todos los avances logrados en Jun en relación con el tema que nos interesa, la ausencia de actividades que promocionen la organización de la ciudadanía utilizando medios electrónicos pone suspenso a la continuidad de una cultura digital.

- Las autoridades de Torrelaguna poseen una visión muy conservadora en torno al potencial que ofrecen las TIC relacionadas con la participación y la democracia. En esta ciudad se vincula el uso de Internet con la administración electrónica que representa al nivel más básico del fenómeno en cuestión:

"Vamos a ver, - nos decía el Alcalde de Torrelaguna en un momento de la entrevista en profundidad que le hicimos- una cosa es que nosotros queramos aplicar las nuevas tecnologías en lo que es dar servicios que te pueden ayudar para mucho en quitarte un paseo al ayuntamiento para rellenar una instancia que la puedes rellenar en tu casa tranquilamente, esa es una vía, y otra cosa es que la toma de decisiones dependa de lo que tú navegues, investigues a través de las redes sociales, etc., etc. ahí yo soy… ya más conservador, o sea, yo no puedo

tomar una decisión pensando en los internautas, eso lo comentamos muchas veces en la agrupación a la que pertenezco”.

- El gobierno local de Jun se ha mantenido en un nivel de participación ciudadana que Arnstein (1969) clasificaría como "consultivo". Es decir, mantiene recomendables prácticas informativas y comunicativas con los ciudadanos. Esto los posiciona en un lugar de la escala de participación ciudadana que se caracteriza por el intercambio de opiniones entre representantes y representados, la práctica de referendos, encuestas y sondeos. No obstante lo anterior, el grado de aceptación de procesos participativos pluralistas en Jun mediante el uso de las TIC es bajo. De acuerdo con lo señalado por Subirats (2002), los procesos de innovación democrática observados en Jun se mantienen en un estatus denominado "cambio en el elitismo político". Esto está caracterizado por la consulta ciudadana. Sin embargo, esta característica se ha mantenido por demasiado tiempo sin que se avance hacia la formación de "redes pluralistas de prestación de servicios" que se distinguen por el debate, la inclusión de la ciudadanía organizada y la decisión política compartida.

- Los ejemplos de participación ciudadana que desarrolla el ayuntamiento de Torrelaguna lo sitúan en el nivel más bajo de los establecidos por Arnstein (1969). Esta ciudad se caracteriza por tener autoridades municipales que actúan como emisores de información a través de documentos, comunicados, anuncios, noticias y avisos, sin que se observaran tendencias para establecer relaciones y contactos bidireccionales con la ciudadanía. Al incorporar la clasificación de Subirats (2002) nos encontramos con un gobierno local que no incorpora las nuevas tecnologías como Internet a los procesos de participación ciudadana y democracia local, limitándose a proyectar "mecanismos consumeristas" como el único nivel de incorporación de las TIC a estos fenómenos.

Cuarta conclusión:

En este apartado nos hemos dedicado a analizar las fortalezas y debilidades para organizar y desarrollar actividades de democracia y participación electrónica. Respondemos al objetivo específico número seis a través de los resultados obtenidos con la información proveniente de la encuesta ciudadana y las entrevistas. Determinamos que las fortalezas facilitan la aparición y desarrollo del fenómeno de la participación ciudadana electrónica y la democracia digital, así como también ubicamos debilidades que se traducen en obstáculos para el desarrollo de los mismos.

Conclusiones sobre debilidades:

a) La notoria inclinación de los participantes de organizaciones funcionales de Torrelaguna por los medios de comunicación presenciales, constituye una debilidad para incorporar las TIC a la participación y la democracia. Lo anterior se debe a una escasa promoción de las TIC por el estatus dirigente de esta ciudad lo que sumado a la ausencia de ofertas de alfabetización electrónica mantienen a los miembros de estas organizaciones en bajos niveles de formación para enfrentar proceso de participación electrónica y democracia digital.

b) Otra debilidad observada en Torrelaguna es la escasa comunicación que el gobierno municipal mantiene con las organizaciones ciudadanas, lo que se traduce en una serie de conflictos que van desde la indiferencia ciudadana hacia sus representantes hasta las manifestaciones de desafección democrática extrema. Ciudadanos de diversas tendencias políticas han criticado la falta de comunicación existente con sus líderes locales. Abundan, en este sentido, las referencias con elementos como los contenidos en la siguiente cita de una entrevista realizada a un informante:

“Pues... yo te voy a decir cómo lo hacen, no como deberían hacerlo, ¿pues como lo hacen?, de ninguna manera, pues simplemente se comunican cuando salen al bar, cuando se toman una cerveza y hablan con el grupo con el que se juntan, con lo cual la comunicación con el pueblo, dicho así, es nula, la comunicación es la que tiene cualquier persona que va a un bar con sus amigos, cuatro o seis amigos y las preguntas y respuestas ya las sabes”.

(Rubén, Torrelaguna)

c) Un factor que constituye una debilidad para el futuro de las TIC en participación y democracia en Jun es el alto grado de protagonismo que tiene el alcalde. A él se le menciona como importante promotor, e incluso como sostenedor, de la teledemocracia en la ciudad, lo que compromete la continuidad de las acciones si cesara en su cargo. El discurso de la oposición política es contrario a la comunicación a través de Internet porque la han personalizado en la figura del edil tal como se desprende de las siguientes referencias:

“La oposición ha denunciado la campaña municipal digital, ellos dicen que no, que lo quieren en papel, o sea, que electrónicamente no, han dicho que hemos hecho una campaña paralela para tenerlos a ellos en inferioridad de condiciones… a ellos les importa un pimiento la estructura digital”.

“Yo te enseñaría correos electrónicos que le he enviado a la oposición, te los busco y te los enseño… yo les digo que me manden su correo electrónico y me dicen que no, que no me dan su correo electrónico porque ellos no consideran que los tengamos… ¿te das cuenta?”

“…pero el segundo partido utilizó el lema "un alcalde real y no virtual", ese era el lema de campaña, estaban diciendo que yo era demasiado virtual y que ellos iban a ser más presenciales, o sea, íbamos a volver al sistema antiguo…”

(Alcalde de Jun)

d) La práctica de consultas ciudadanas a través de blogs y el e-voting son dos actividades normales en Jun. Sin embargo, estos espacios son creados y administrados por el ayuntamiento. Estas actividades que en un principio se presentaron como fortalezas de la democracia local se convierten en debilidades por la falta de garantías de transparencia en su desarrollo. Se cuestiona la veracidad de las prácticas de e-voting porqué éstas no poseen mecanismos que permitan verificar la identidad de los participantes lo que pone en riesgo la confianza en el proceso. El problema surge porque los resultados se invocan para argumentar decisiones políticas sobre uso de recursos públicos lo que provoca las suspicacias de varios sectores de la población iundenense, con especial referencia a la oposición política. Lo anterior podría evitarse publicando una lista adjunta que contemplara las identidades de los intervinientes manteniendo el secreto del voto.

e) La última debilidad observada que compromete el futuro de la cultura participativa y la calidad de las democracias locales en ambos escenarios estudiados es la falta de actividades que involucren a los niños y jóvenes. Los grupos etarios de menor edad son considerados beneficiarios de actividades deportivas y educativas, pero no existen ofertas regulares que los convoquen para tratar temas de beneficio público en sus respectivas localidades. Lo anterior genera críticas que recaen sobre la responsabilidad promotora de la participación ciudadana que deben desarrollar los ayuntamientos:

“La juventud está mal aquí en Jun, si quiere divertirse, quiere ir a discotecas o ir a un viaje cultural o lo que sea tiene que salir de aquí… de eso aquí no hay nada, no hay piscina, no hay… algunos hacen deporte, pero hay un campo de fútbol muy mediocre… en fin…”

(Irene, Jun)

“La juventud hay que moverla, hay que motivarla de algún modo… a ver, cómo me explico… la juventud, pues aquí el pueblo el deporte, la piscina y demás, pero yo pienso que si el ayuntamiento se mueve un poquito con la juventud y pide ayuda a la juventud para que participe, la juventud en alguna cosa para el pueblo yo creo que se tienen que mover. Los gobernantes tienen que decir: pues mira, vamos a hacer X, pues entonces decimos, pues venga vamos a contar con la juventud, vamos a juntarnos con ella para decir que hacemos este año, que hacemos este trimestre, que os parece si hacemos cualquier cosa…”

(Ester, Torrelaguna)

Conclusiones sobre fortalezas:

a) El notable compromiso y constancia demostrados por el gobierno local de Jun al implementar y difundir iniciativas de participación electrónica y democracia digital los ha convertido en un ejemplo mundial en esta materia. Esto se ha visto favorecido por una actitud innovadora que ha permitido incorporar diversas herramientas a la comunicación entre representantes y representados dentro de las que destacaron redes sociales como Facebook, Twitter, el uso del correo electrónico y programas de geoposicionamiento como Foursquare. La presencia de un centro para el desarrollo de las nuevas tecnologías como lo es Guadalinfo, gestionado por el ayuntamiento y financiado con fondos de la Comunidad Europea y Autónoma de Andalucía, ha

permitido ejecutar proyectos de alfabetización digital y capacitación en participación y democracia electrónica. Sin duda concluimos que Jun es una ciudad ejemplar para observar los fenómenos relacionados con nuestra temática de interés y su población mantuvo una actitud abierta y cordial durante la realización de este y otros estudios vinculados a las TIC y la democracia.

b) Torrelaguna posee dos importantes puntos de acceso gratuito a Internet. El primero ubicado en la plaza central de la ciudad en donde se ubica una antena Wi-Fi abierta al uso público. El segundo espacio es la biblioteca pública de la ciudad que ofrece ordenadores conectados a Internet para los usuarios.

Quinta conclusión:

La quinta conclusión está vinculada al penúltimo objetivo específico. En ésta, nos referimos a los niveles de preparación ciudadana de ambas localidades para desarrollar acciones de democracia digital. Las conclusiones se han obtenido mediante la información proporcionada por las encuestas y entrevistas.

Las conclusiones obtenidas varían dependiendo del instrumento que ha proporcionado la información así como también, de la localidad donde se aplicó. En primer lugar, consideramos importante recordar algunas diferencias entre las muestras utilizadas para las encuestas y entrevistas. Las primeras se aplicaron a individuos mayores de edad, residentes en cada ciudad y que habían tenido los requisitos necesarios para participar en las últimas elecciones municipales del año 2011. Para pertenecer al grupo anterior no consideramos determinante su vinculación cualitativa con nuestro fenómeno investigado. En la entrevista a informantes clave nos preocupamos de elegir a personas conocedoras de los temas de participación y democracia local y todos ellos influían en agrupaciones

ciudadanas e instituciones territoriales. Considerando las descripciones anteriores concluimos lo siguiente:

- Existe un alto nivel de preparación ciudadana en ambos escenarios estudiados, destacó la alta preparación de los ciudadanos de Torrelaguna para enfrentar proceso de democracia digital. Lo anterior ha resultado especialmente interesante porque esta preparación se constituye en un potencial no desarrollado y representa una oportunidad para incentivar la participación ciudadana y la democracia.

- Los resultados arrojados por las encuestas y entrevistas realizadas en Jun destacan por sus marcadas tendencias y niveles de alta preparación tanto en ciudadanos comunes como en aquellos directamente vinculados a los procesos de participación y democracia.

- Los resultados para Torrelaguna difieren entre encuestas y entrevistas. Los informantes clave manifestaron bajos niveles de preparación en el uso de las TIC, especialmente de Internet, lo que refuerza el planteamiento de la Teoría de la estructuración (Giddens, 1995) que da protagonismo a los que poseen influencia en las organizaciones en relación con los medios que se emplean para comunicarse. Resulta evidente que estos bajos niveles de preparación influyen en que no se adopten nuevas tecnologías en comunicación para incentivar la participación y la democracia local.

Sexta conclusión:

Se relaciona con nuestro último objetivo específico, que se ha resuelto mediante la sistematización de las anotaciones del diario de campo. En estas incluimos las recomendaciones sobre buenas prácticas que consideramos más destacadas y susceptibles de convertirse en curso de acción para incentivar la

participación ciudadana y la democracia por medio de la incorporación de las TIC con especial referencia a Internet.

Nuestro estudio desde el comienzo se planteó como una investigación orientada hacia la búsqueda de soluciones a un problema que afecta a la democracia representativa actual. Por medio del testimonio de los que viven el fenómeno hemos obtenido las recomendaciones que permitirían reducir los actuales niveles de desafección democrática.

- La primera recomendación sistematizada es realizar un ejercicio reflexivo basado en un diagnóstico de la participación ciudadana y la democracia en un territorio determinado. Lo anterior debería ser una actividad desarrollada por los principales actores vinculados al fenómeno en los escenarios locales con especial referencia a los políticos que ejercer cargos de representación popular y los equipos directivos de las organizaciones ciudadanas. Esta actividad permitiría reconocer y asumir las verdaderas dimensiones de la desafección democrática local.

- Formular políticas de desarrollo local basadas en la creación, difusión y ejecución de actividades de alfabetización digital de carácter gratuito que agrupen a individuo de similares tramos etarios. Esto permitiría incorporar a las personas de mayor edad que tradicionalmente se excluyen de la práctica de actividades relacionadas con las TIC.

- Focalizar actividades de alfabetización digital y capacitación en el uso de ordenadores conectados a Internet en los equipos directivos y participantes de organizaciones ciudadanas. Esto facilitaría la adopción de las TIC como medios de comunicación de los grupos funcionales y territoriales.

- Establecer, al menos, un espacio público con ordenadores conectados a Internet que sea de carácter gratuito.

- Diseño, promoción y ejecución de políticas locales de incentivo a la comunicación entre representantes y representados mediante el uso de herramientas informáticas como el correo electrónico, los blogs y las redes sociales a través de Internet.

- Promoción permanente de actividades que incentiven la organización ciudadana y la comunicación intergrupal mediante las TIC.

- Incentivar la incorporación de niños y jóvenes de manera individual y organizada a los procesos de participación ciudadana y democracia local. Se concluyó como necesario superar la tradicional consideración de los niños y jóvenes como beneficiarios de instituciones educativas y deportivas. Se necesita vincularlos con temáticas de bien para la comunidad en donde habitan.

- Crear espacios de discusión sobre temática de interés ciudadano a través de Internet. Éstos podrían representarse mediante blogs en los que se recomienda el establecimiento de reglas y una atenta actividad moderadora que permitan garantizar interacciones en un marco de buen trato.

- Los ayuntamientos deben incentivar la toma de decisiones utilizando la técnica del e-voting sobre diversos asuntos que pueden ir desde el color que se debe pintar un edificio público hasta la toma de decisiones sobre inversiones públicas. Se concluyó que la votación electrónica incentiva la participación ciudadana pero se advierte que deben emplearse mecanismos tendientes a garantizar la transparencia de los procesos de tal forma que incluya solo personas reales. Para el ejercicio de esta práctica se recomienda la utilización del padrón ciudadano vinculado a claves de acceso lo cual no representaría mayores complicaciones técnicas ni costosos recursos.

Por último, hacemos referencia a las interrogantes planteadas durante la justificación del estudio y que emanaron de nuestra curiosidad como investigadores.

La primera duda era si las experiencias de incorporación de las TIC en participación y democracia había o no contribuido a que un mayor número de personas participarán en temáticas que afectaban a su localidad. La respuesta tiene dos matices dependiendo del escenario. No obstante, hay que señalar que nuestro estudio no es de carácter longitudinal sino que está centrado en la situación actual del fenómeno. Por todo ello, podemos concluir que el nivel de participación ciudadana beneficia cuantitativamente a Torrelaguna en cantidad de personas y grupos constituidos. No obstante, Jun posee organizaciones más activas, con intereses variados, regulares en funcionamiento, y lo que nos parece más destacable, centradas en temas más cercanos a los aspectos que contempla la democracia local.

Otras pregunta que nos planteamos responder tenía relación con la existencia de espacios de debate sobre temas ciudadanos. En la ciudad andaluza existen algunas instancias de discusión abiertas a la ciudadanía que son mediadas por la institucionalidad local. En Torrelaguna existió una experiencia que debido a sus características produjo graves conflictos que obligaron a su cierre. En general la práctica del debate en participación ciudadana y democracia no está suficientemente desarrollada en ninguno de los escenarios.

Una interrogante que ha tenido una respuesta más categórica es la relacionada con la incorporación de Internet a la comunicación bidireccional entre representantes locales y sus representados. Las evidencias indican que la presencia de la Red no sólo ha contribuido a mejorar la comunicación entre la ciudadanía y sus gobernantes sino que además los ciudadanos han aumentado sus sentimientos de cercanía hacia los políticos y han disminuido las muestras de desafección democrática extrema.

Jun representa en nuestro estudio a una ciudad que se atrevió a innovar para mejorar su nivel y calidad democrática. Si bien es cierto que se ha comprobado que existen importantes tareas por realizar, no podemos negar que los resultados de la incorporación de las TIC, especialmente Internet, han beneficiado notablemente la participación y la democracia local. La ciudad de Torrelaguna quiere simbolizar a todas aquellas ciudades en donde se requiere introducir cambios en las formas tradicionales de hacer en política. Esta última ciudad, como muchas otras, posee la capacidad y la infraestructura necesaria para probar nuevos caminos que contribuyan a generar una democracia local más abierta, representativa y estable en donde la participación ciudadana sea una práctica común.

Arnstein, Sherry R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*, p. 216-224 JAIP, Vol. 35, No 4 [en línea]. California. Disponible en: http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html

Bazeley, P. (2009). *Qualitative data analysis with Nvivo*. London: Sage.

Borge Bravo, R**.** (2005). *La participación electrónica, estado de la cuestión*. Barcelona: UOC [en línea]. Disponible en: http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf

Cairo Carou, H. (2002). *Democracia Digital*. Madrid: Trotta.

Castells, M. (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Plaza y Janés.

Colombo Vilarrasa, C. (2007). *E-participación*. Barcelona: UOC.

Colina, C. (2005). *McLuhan y las tecnologías de la comunicación* [en línea]. Disponible en: http://www.uco.es/dptos/ciencias-juridicas/diego/nuevoderecho/doctorado/comunicacion/McLuhan.pdf

Cotino Hueso, L. (2007). *Democracia, Participación y voto a través de las nuevas tecnologías*. Granada: Comares.

Coulon, A. (1988). *La etnometodología*. Madrid: Cátedra.

Cornago Prieto, N. (2005). *Democracia y nuevas tecnología, límites del enfoque tecnocrático para la comprensión de los problemas de la democracia representativa* [en línea]. Disponible en: http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/mediatika/11/11023034.pdf

Constitución Española de 1978, España: Nacional.

Construcción de Europa. (2001). *Democracia y Globalización*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.

Coller, X. (2000). *Estudio de casos*. Madrid: Centro de investigaciones Sociológicas.

De Ugarte, D. (2007). *El poder de las redes* [en línea]. Disponible en: http://david.lasindias.com/manual-ilustrado-para-ciberactivistas/

Echeverría, J. (1994). *Telépolis*, Barcelona: Destino.

Finquelievich, S.; Baumann, P.; Jara, A. (2001). *Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación* [en línea]. Disponible en: http://webiigg.sociales.uba.ar/iigg/documentos_resultados.php?opcion_ano=8&opcion_categoria=

Finquelievich, S. (2002). *Hacia la sociedad de la información* [en línea]. Disponible en: http://www.mujeresdeempresa.com/perfiles/perfiles021001.shtml

Font, J.; Navarro, J.; Cuesta, M. (2009). Participación política y ciudadana en ciudades medias españolas. Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.

Forero Romero, A. (2008). *La participación teledemocrática y las interacciones colaborativas a través de Internet en una pequeña población de España*. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona.

García Yruela, J. (1995). *Comunicación, tecnología, participación*. Madrid: Popular.

Gamaleri, G. (1981). *La galaxia McLuhan*. Barcelona: A.T.E.

Giddens, A. (1995). *La constitución de la sociedad, bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu.

Goetz, J.; Lecompte, M. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.

Gordon, W. (1998). *McLuhan para principiantes*. Buenos Aires: Era Naciente.

Guba, Egon G.; Lincoln Yvonna S. (1989) *Naturalistic inquirí*. California: Sage.

Hammersley, M.; Atkinson, P. (2009). *Etnografía, métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P**.** (2002). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Huberman, A.; Miles, M. (1994). *Qualitative data analysis*, California: Sage.

Lévy, P. (2007). *Cibercultura*. Barcelona: Anthropos.

López Escobar, E. (2001). *Comunicación, Participación, Ciudadanía y Nuevas Tecnologías*. Anuario Jurídico de la Rioja, 2000-2001, España.

Lucas Marin, A. (1997). *La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones*, Revista REIS, Nº 77-78, Enero-Junio.

Martín Algarra, M. (2003). *Teoría de la comunicación, una propuesta*. Madrid: Tecnos.

Martín Serrano, M. (2001). *Teoría de la comunicación, I. Epistemología y Análisis de la Referencia*. Madrid: Visor Libros.

Montero, J.; Gunther, R.; Torcal M. (1998). *Actitudes hacia la democracia en España: Legitimidad, Descontento y Desafección* [en línea]. Disponible en: http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_083_03.pdf

Monistrol Ruano, O. (2007). El trabajo de campo en investigación cualitativa [en línea]. Disponible en:
http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/PDF_Fmetod28.pdf

Morse M, J.; Swanson M. Janice.; Krusel J, Anton. (2001). *The nature of qualitative evidence*. California: Sage.

Mäckelmann, M. (2002). *El papel de las nuevas tecnologías en el fortalecimiento de la democracia y el incentivo a la participación ciudadana* [en línea]. Disponible en:
http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n49/bienal/magis/Matias.pdf

McLuhan, M. (1980). *Comprender los medios de comunicación, las extensiones del ser humano*. Barcelona: Paidos Iberica.

McLuhan, M.; Powers, B. (1980). *La aldea global, transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el siglo*. Barcelona: Gedisa.

McLuhan, M. ; McLuhan, E. *Las leyes de los medios*: *Cuadernos de información y comunicación 2009, p. 285-316* [en línea]. Disponible en:
http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=93512977017

Nie, N.; Erbring, L. (2000). *Internet y sociedad: Revista Quark Ciencia, Medicina, Comunicación y Cultura, Nº 18, Enero-Junio*.

Orrego, C.; Araya, R. (2002). *Internet en Chile, oportunidad para la participación ciudadana* [en línea]. Disponible en:
http://www.desarrollohumano.cl/otraspub/Pub07/internet.pdf
Obando Arroyave, C. (2007). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades*, Tesis doctoral. Barcelona: Universidad Ramón Llull.

Offe, C. (2004). Transición política y renovación institucional en los países postcomunistas. Barcelona: Hacer.

Punch, M. (1986). *The politics and ethics of fieldwork*. California: Sage.

Prince, A. (2005). *Desarrollo local en la sociedad de la información: municipios e internet*. Buenos Aires: La Crujía.

Putman, R. (2003). *El declive del capital social: un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.

Ramilo Araujo M. (2006). *Un estudio sobre los mecanismos de participación ciudadana basados en Internet en los ayuntamientos vasco en* Cotino, L: Democracia, Participación y voto a través de las nuevas tecnologías pp 181-207. Granada: Comares.

Rodríguez, G.; Gil, J.; García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Ríos Insua, D. (2008). *Democracia Electrónica*. Madrid: Lid.

Richards, L. (1999). Using Nvivo in qualitative research. London: Sage.

Sanagustin, M.; Gómez C.; Lucas, A. (2001). *La participación en las organizaciones, un desafío para el nuevo milenio*. Zaragoza: Egido.

Sánchez i Picanyol, J. (2008): *La Democracia electrónica*. Barcelona: UOC.

Sen, A. (2006). *El valor de la democracia*. Barcelona: Intervención cultural.

Sierra Caballero, F. (2007). *Nuevas tecnologías de la información y participación ciudadana, las políticas de gobernanza digital en Europa* [en línea]. Disponible en:
http://www.compoliticas.org/redes/pdf/redes4/7.pdf

Sobrino Blanco, M. (1992). Problemas teóricos y metodológicos que se plantean en la investigación de alguno de los nuevos productos informacionales de uso comunicativo, en La investigación en la comunicación, pp. 113-118. Madrid: A.I.C.E

Subirats, J. (2002). *Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación*. Democracia Digital. Límites y oportunidades, pp.89–113. Madrid: Trotta.

Spradley, J. (1972). *Culture and cognition, rules, maps, and plans.* San Francisco: Chandler pub.

Spradley, J.; McCurdy D. (1972). *The cultural experience, ethnography in complex society*. Chicago: Science Research Associates

Spradley, J. (1980). *Participant observation*. New York: Holt.

Taylor, S.; Bogan R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.

Teruel Melero, M. (2001). *Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información ante el reto de la participación ciudadana*. Zaragoza: Egido.

Tojar, C. (2006). *Investigación cualitativa, comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.

Valles Martínez, M. (2002). *Cuadernos metodológicos, entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.

Valles Martínez, M. (2009). *Técnicas cualitativas de investigación social, reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

West, R.; Turner, L. (2005). *Teoría de la comunicación, análisis y aplicaciones*. Madrid: McGraw Hill.

Zubero, I. (1996). *Participación y democracia ante las nuevas tecnologías, restos políticos de la sociedad de la información*. Revista Telos Nº 45 p. 26-35.

Webgrafía

Ayuntamiento de Torrelaguna
www.torrelaguna.es

Ayuntamiento de Jun
www.ayuntamientojun.org

Enciclopedia Libre Wikipedia
www.wikipedia.org

Instituto Nacional de Estadísticas de España
www.ine.es

International website that features up to date world Internet Usage
http://www.internetworldstats.com/

Portal de comunicación, participación e ideas
http://www.losrecursoshumanos.com

Portal RTVE, resultados de elecciones municipales en España 2007-2001
http://resultados-elecciones.rtve.es/autonomicas-municipales/2011/municipales/andalucia/provincias/granada/municipios/jun/

Portal de nuevas tecnologías de Andalucía, Guadalinfo
http://www.guadalinfo.es/

Anexos

Anexo I. Encuesta ciudadana

Encuesta: TORRELAGUNA/JUN

Fecha de aplicación:_____

1) Hace cuanto tiempo vive en Torrelaguna/Jun: _____

2) Edad_____ 3) Hombre: _____ Mujer: _____

4) Utiliza Internet: Sí____ No____

(Si contesta "Sí" pase a la Pregunta 5, si contesta "No" continúe en la pregunta 10)

5) En que lugar accede a Internet:

a. Casa____ b. Local público_____ c. Otro (especifique)_____

6) Tiene correo electrónico: Sí_____ No_____

7) Tiene facebook, twiter u otra red social:

Facebook ____ Twiter _____ No tiene_____ Otra (especifique)_____

8) Utiliza algún chat para contactarse con las personas: Sí _____ No ____

9) Utiliza las videoconferencias para comunicarse. Usa Skype u otro software:

No utiliza_____ A través de Skype: ____ Otro software (Especifique):_____

10) Sabía que en la plaza del pueblo/ Guadalinfo hay WI-FI/Internet, gratis: Sí _____ No_____

11) Es miembro de alguna agrupación ciudadana como junta de vecinos, grupo religioso, grupo taurino u de otro tipo:
Sí _____ No_____ Nombre:_____

12) Has conversado alguna vez con el actual alcalde de Torrelaguna/Jun: Sí_____ No_____

13) A cuantos concejales conoce: Nº_____ Ninguno_____ Todos: _____

14) Usted voto en Torrelaguna las pasadas elecciones municipales:

Sí_____ No, voto en otro lugar____ No voto (pudiendo hacerlo) _____

15) Usted piensa que puede ir a conversar con el alcalde o los concejales cuando lo necesite:

Sí ____ No_____ Otra _____

A continuación, cuál de las afirmaciones que va a escuchar representa su pensamiento:

Primera:

a. Los políticos son necesarios para organizar los asuntos de la ciudad: _____
b. Los políticos no deberían existir: _____
c. Hay políticos buenos y otros malos: ____
d. A los políticos solo le interesan sus asuntos personales: _____

Segunda:

a. El ayuntamiento no sirve para nada:_____
b. El ayuntamiento es importante para arreglar los asuntos de la ciudad:_____
c. El ayuntamiento ayuda a unos pocos, no a la mayoría:_____
d. El ayuntamiento no hace lo suficiente:_____

Tercera:

a. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales son útiles a la comunidad, pero yo no tengo tiempo de participar en ellos: ____
b. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales no consiguen nunca lo que se proponen:_____
c. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales son importantes para la ciudad, todos deberíamos participar de alguno: _____
d. Las organizaciones ciudadanas o grupos vecinales no sirven para nada:_____

Anexo II. Informe de la estructura de nodos en Nvivo 8

Node Summary Report

Project: Democracia y participación electrónica

Generated: 21/04/2012 15:29

Actividades presenciales religiosas — Free Node

Created On 16/12/2011 16:45 **By** NGC

Modified On 14/02/2012 12:31 **By** N.G.C

Users 1

Cases 8

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	8	19	1122	19			0

Conflicto generacional — Free Node

Created On 19/12/2011 14:50 **By** NGC

Modified On 14/02/2012 12:28 **By** N.G.C

Users 1

Cases 5

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	5	7	494	9			0

Excusas para NO participar — Free Node

Created On 19/12/2011 18:50 **By** NGC

Modified On 14/02/2012 12:31 **By** N.G.C

Users 1

Cases 4

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	4	6	339	6			0

Localismo — Free Node

Created On 19/12/2011 10:24 **By** NGC

Modified On 14/02/2012 12:28 **By** N.G.C

Users 1

Cases 11

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	10	17	1163	19			0

Node Summary Report — Page 1 of 14

Preguntas especiales — Free Node

Created On 22/12/2011 10:29 By NGC

Modified On 14/02/2012 11:54 By N.G.C

Users 1

Cases 6

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	5	10	811	21			0

Preguntas — Free Node

Created On 14/02/2012 11:30 By N.G.C

Modified On 14/02/2012 12:32 By N.G.C

Users 1

Cases 26

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	24	168	2955	168			0

Recomendaciones de buenas prácticas — Free Node

Created On 16/12/2011 15:55 By NGC

Modified On 14/02/2012 12:31 By N.G.C

Users 1

Cases 19

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	18	83	8421	92			0

Rumor y Conflicto JUN — Free Node

Created On 21/12/2011 20:13 By NGC

Modified On 14/02/2012 11:51 By N.G.C

Users 1

Cases 9

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	8	22	2472	31			0

Rumor y conflicto Torrelaguna — Free Node

Created On 20/12/2011 10:09 By NGC

Modified On 14/02/2012 12:31 By N.G.C

Users 1

Cases 9

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	8	38	3628	43			0

Node Summary Report

Solicita Anonimato — Free Node

Created On 21/12/2011 11:42 By NGC
Modified On 14/02/2012 12:07 By N.G.C
Users 1
Cases 2

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	2	3	142	3			0

Varios No clasificados — Free Node

Created On 20/12/2011 10:21 By NGC
Modified On 14/02/2012 12:31 By N.G.C
Users 1
Cases 20

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	18	64	5315	70			0

Yo los contesto eh, todos, yo contesto todos los que son de mi municipio ipso facto, sobre la — Free Node

Created On 17/12/2011 14:46 By NGC
Modified On 14/02/2012 11:23 By N.G.C
Users 1
Cases 1

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	1	20	1			0

Aceptación del anonimato en D.E — Tree Node

Created On 16/12/2011 16:06 By NGC
Modified On 14/02/2012 12:24 By N.G.C
Users 1
Cases 2

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	2	3	181	2			0

Alegre con la participación actual — Tree Node

Created On 16/12/2011 16:03 By NGC
Modified On 14/02/2012 12:28 By N.G.C
Users 1
Cases 8

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	7	14	1102	15			0

Alta prepración — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:55	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:24	By	N.G.C
Users	1		
Cases	11		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	11	30	2957	35			0

Apertura (E) — Tree Node

Created On	23/02/2012 11:03	By	N.G.C
Modified On	23/02/2012 13:23	By	N.G.C
Users	1		
Cases	3		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	6	477	6			0

Autocrítica — Tree Node

Created On	23/02/2012 12:53	By	N.G.C
Modified On	27/02/2012 10:36	By	N.G.C
Users	1		
Cases	9		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	13	767	13			0

Buenas Prácticas (Rec) — Tree Node

Created On	23/02/2012 10:58	By	N.G.C
Modified On	23/02/2012 10:58	By	N.G.C
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Cambio del elitismo — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:46	By	NGC
Modified On	14/02/2012 11:54	By	N.G.C
Users	1		
Cases	5		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	5	15	1921	19			0

Clasificación de la gestión del Gob. Local — Tree Node

Created On 16/12/2011 15:44 By NGC

Modified On 16/12/2011 19:53 By NGC

Users 0

Cases 0

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Conflicto negativo — Tree Node

Created On 16/12/2011 16:11 By NGC

Modified On 02/03/2012 17:30 By NGC

Users 1

Cases 16

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	15	47	4109	53			0

Conflicto normal — Tree Node

Created On 16/12/2011 16:12 By NGC

Modified On 02/03/2012 17:30 By NGC

Users 1

Cases 16

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	15	36	3397	37			0

Constancia (E) — Tree Node

Created On 23/02/2012 11:03 By N.G.C

Modified On 23/02/2012 11:28 By N.G.C

Users 1

Cases 2

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	3	175	3			0

Convicción (E) — Tree Node

Created On 23/02/2012 12:37 By N.G.C

Modified On 23/02/2012 13:41 By N.G.C

Users 1

Cases 6

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	11	709	11			0

Democracia directa — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:46	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Desafección democrática — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:35	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Desafección extrema — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:37	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:18	By	N.G.C
Users	1		
Cases	7		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	6	8	708	8			0

Desafección leve — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:36	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:24	By	N.G.C
Users	1		
Cases	7		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	7	16	794	16			0

Desafección moderada — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:36	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:24	By	N.G.C
Users	1		
Cases	12		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	11	29	1998	35			0

E. electrónicas — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:34	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	19		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	18	52	4903	59			0

E. Mixtas — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:34	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	6		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	6	6	579	7			0

E. presenciales — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:34	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	24		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	22	80	6789	89			0

Equilibrio — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:42	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	11		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	11	23	1704	24			0

Equlibrio (E) (P) — Tree Node

Created On	23/02/2012 11:10	By	N.G.C
Modified On	23/02/2012 13:27	By	N.G.C
Users	1		
Cases	4		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	5	233	5			0

Etario — Tree Node

Created On	23/02/2012 13:45	By	N.G.C
Modified On	23/02/2012 13:47	By	N.G.C
Users	1		
Cases	2		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	2	173	2			0

Experiencias representativas de participación ciudadana — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:32	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Fomento — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:48	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	17		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	16	60	5467	68			0

Fortalezas y debilidades para la incorporación de la D.E — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:47	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Habilidades para la D.E — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:53	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Inclinación hacia lo electrónico — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:44	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	19		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	18	68	6554	82			0

Inclinación hacia lo presencial — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:42	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	20		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	19	64	5981	75			0

Indeferencia al anonimato en D.E — Tree Node

Created On	16/12/2011 16:06	By	NGC
Modified On	17/02/2012 10:37	By	N.G.C
Users	1		
Cases	1		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	1	272	1			0

Innovación e inclusión (E) — Tree Node

Created On	23/02/2012 11:06	By	N.G.C
Modified On	23/02/2012 13:26	By	N.G.C
Users	1		
Cases	4		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	17	960	13			0

Nostálgico del pasado participativo — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:59	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	12		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	11	37	3137	34			0

Objetivo Esp. 1 — Tree Node

Created On	14/02/2012 13:53	By	N.G.C
Modified On	14/02/2012 16:51	By	N.G.C
Users	1		
Cases	3		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	3	4	73	4			0

Objetivo Esp. 2 — Tree Node

Created On	14/02/2012 13:55	By	N.G.C
Modified On	14/02/2012 16:56	By	N.G.C
Users	1		
Cases	2		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	2	2	16	2			0

Objetivo Esp. 3 — Tree Node

Created On	14/02/2012 13:55	By	N.G.C
Modified On	14/02/2012 16:48	By	N.G.C
Users	1		
Cases	4		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	4	5	94	5			0

Objetivo Esp. 4 — Tree Node

Created On	14/02/2012 13:56	By	N.G.C
Modified On	14/02/2012 17:02	By	N.G.C
Users	1		
Cases	10		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	10	13	213	13			0

Objetivo Esp. 5 — Tree Node

Created On	14/02/2012 13:56	By	N.G.C
Modified On	14/02/2012 16:58	By	N.G.C
Users	1		
Cases	8		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	8	9	142	9			0

Objetivo Esp. 6 — Tree Node

Created On 14/02/2012 13:56 By N.G.C

Modified On 14/02/2012 16:23 By N.G.C

Users 1

Cases 3

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	3	5	93	5			0

Objetivo Esp. 7 — Tree Node

Created On 14/02/2012 13:56 By N.G.C

Modified On 14/02/2012 16:58 By N.G.C

Users 1

Cases 5

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	5	5	84	5			0

Objetivo Esp. 8 — Tree Node

Created On 14/02/2012 13:57 By N.G.C

Modified On 14/02/2012 17:02 By N.G.C

Users 1

Cases 9

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	9	12	200	12			0

Obstáculo — Tree Node

Created On 16/12/2011 15:52 By NGC

Modified On 14/02/2012 12:31 By N.G.C

Users 1

Cases 16

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	16	65	5549	77			0

Opinión del pasado participativo local — Tree Node

Created On 16/12/2011 15:58 By NGC

Modified On 16/12/2011 19:53 By NGC

Users 0

Cases 0

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Pluralista — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:46	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Preferencias de medios para la comunicación — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:40	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Preguntas y Objetivos — Tree Node

Created On	14/02/2012 13:53	By	N.G.C
Modified On	14/02/2012 13:53	By	N.G.C
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Presencia de conflictos en democracia y participación — Tree Node

Created On	16/12/2011 16:07	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

Promoción y gestión (P) — Tree Node

Created On	23/02/2012 12:34	By	N.G.C
Modified On	23/02/2012 13:52	By	N.G.C
Users	1		
Cases	9		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	1	11	725	11			0

Sin preparación — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:53	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:00	By	N.G.C
Users	1		
Cases	7		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	7	11	472	11			0

Suficiente prepración — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:53	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:31	By	N.G.C
Users	1		
Cases	10		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	9	12	931	12			0

T. Consumerista — Tree Node

Created On	16/12/2011 15:45	By	NGC
Modified On	14/02/2012 12:00	By	N.G.C
Users	1		
Cases	5		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total	5	12	1050	15			0

Tendencia hacia la participación anónima en D.E — Tree Node

Created On	16/12/2011 16:04	By	NGC
Modified On	16/12/2011 19:53	By	NGC
Users	0		
Cases	0		

Type	Sources	References	Words	Paragraphs	Region	Duration	Rows
Total			0	0		00:00:00	0

III. Fragmentos de trascripciones de entrevistas en profundidad.

Adela (JUN)

Los proyectos informáticos de Jun comenzaron a tener fuerza en el año 2000, se han ido renovando, nosotros no hemos dejado de dar cursos... es increíble, niños que comenzaban en el año 2000 y que dos años más tarde decían que lo sabían todo... pero formación básica siempre tiene que haber. Nosotros tenemos niveles para los que empiezan y también para los que saben, no hemos olvidado todos los perfiles que hay. Siempre hay niños nuevos, personas mayores.

Siempre se escucha que los plenos son algo muy cerrado, que son cosas para los políticos... pero en los plenos se discuten cosas que incumben al día a día de cada ciudadano y si tú puedes aportar en relación a lo que te incumbe... tu calle o no sé qué, cosas que incumben a ti. Ahora los plenos son por Internet y las redes sociales han ayudado mucho. El primer pleno que hicimos fue en el año 2001, desde ese entonces hasta ahora todo ha cambiado mucho desde las propias tecnologías, el ancho de banda en el año 2001 no es como ahora... nos hemos ido adaptando a los tiempos.

La campaña de Navidad, se les ha preguntado a los ciudadanos si preferían poner alumbrado público o ahorrarlo y contratar a personas en paro. La gente decidió contratar a personas, el alumbrado que se puso fue reciclado, las personas hicieron los adornos. Elegir el color del ayuntamiento, si se va a pintar el ayuntamiento porque yo como ciudadano no voy a poder decir de qué color quiero que pinten el ayuntamiento o el hogar del pensionista, son decisiones pequeñas... en el año 2007, creo, se hizo un telemaratón recaudando fondos para la Iglesia, se hizo una remodelación, ese tipo de cosas... también está el blog del alcalde, está el portal del ayuntamiento, en ese portal hay encuestas del tipo sí y no.

La accesibilidad del alcalde es igual tanto si lo buscas por redes sociales o si vienes a conversar directamente con él, incluso si lo pillas por la calle, es accesible.

Ahora estamos en el tema de las bodas a través de Internet, pero eso te lo comentara el alcalde, ha sido una iniciativa suya.

No sé, no te puedo decir eso, si me preguntas a nivel técnico te puedo responder... yo se que en los vecinos no se puede parar, tecnológicamente hablando, aquí se han sentado las bases que no se pueden eliminar de un plumazo. En los ciudadanos se han sentado bases, cosas como comunicar incidencias a través de las redes sociales y que se les escuche y que al cabo de momentos esté solucionada.

Se pidió a todos los funcionarios municipales que tuvieran que tener cuenta de Twitter para utilizarla laboralmente... en 140 caracteres el funcionario recibe cosas como puede ser: "la barredora está pasando en el punto tal y tal". Si un vecino en ese momento tiene una incidencia contacta con el de la barredora... Twitter es dinámico y gratuito.

De todo, desde la farola que se me ha fundido... realmente es que son muchos servicios

y a cada uno le interesan diferentes cosas... la formación, las inscripciones. Sobre la marcha se soluciona la incidencia.

Todos los métodos son complementarios, tú no puedes decir u obligar a un ciudadano a hacerlo de una forma, debes informar y comunicar como lo puedes hacer, si presencialmente o por Internet, todos son métodos complementarios. Nunca se puede excluir a un vecino que quiere ir a conversar presencialmente porque en todo municipio te vas a encontrar con todo tipo de perfiles, sino no sería real.

Los ordenadores utilizan Windows y Linux, los servidores están bajo Linux...

Desde el año 2000 hasta ahora, en el año 2001, en junio del 2001, tuvimos el primer pleno interactivo, luego en el año 2004 tuvimos una votación electrónica, una experiencia piloto de votación electrónica, en marzo del 2004, ese fue un hito muy importante. A partir del 2004 vino todo lo que son las encuestas, opiniones del día a día, cosas que interesan en el pueblo. En el orden del día, en un pleno, lo establece el alcalde y lo firma el alcalde, sin embargo, aquí está el "pre orden del día", en ese se pueden incluir asuntos que le interesan a los ciudadanos, entonces ese pre orden del día el alcalde lo hace orden del día.

Con el certificado digital, nosotros somos oficina emisora para los certificados digitales, reconocida desde el año 2004, emitimos certificados digitales para los vecinos que vengan a solicitarlos, ese trámite lo hacemos nosotros también con lo cual evitamos que el vecino se tenga que trasladar a Granada, aquí en Jun lo pueden hacer en su ayuntamiento, deberían poder hacerlos en todos los ayuntamientos, pero fue algo que nosotros firmamos en el año 2004, pero claro, los otros ayuntamientos van poniendo sus prioridades, porque hay un empleado que tiene que dedicarse a hacer eso y no en todos los ayuntamientos lo hacen, tenemos casos de vecinos de pueblos colindantes que lo vienen a hacer aquí, en esos casos lo único que podemos hacer aquí, al no ser vecino de Jun, es registrarlo... cuando es vecino, nosotros le firmamos la solicito, le hacemos el registro y hacemos la descarga del certificado en un dispositivo especial como este (pendrive de color verde), este es solamente para la firma electrónica, viene encriptado para añadirle seguridad, porque aparte de tener una clave nunca sale de ahí, funciona con el navegador... Este es el certificado digital con el que puede hacer cualquier trámite con cualquier administración pública, una vez que está aquí no puede salir, no puede exportarse, tiene que estar instalado en el navegador. Es un certificado digital de la fábrica de monedas y timbres entonces puedes acceder a todos los trámites que haya de la administración. Esto se puede usar para las votaciones...

Ahora mismo están las redes sociales, son herramientas muy potentes a nivel de comunicación... pero no sabría algo específico que decir... pero en las redes sociales es todo más dinámico, lo que se está haciendo es a través de las redes sociales, en los plenos hay una pantalla en donde van entrando todo lo que dicen los ciudadanos... porque no sé si tú te has fijado o has ido a otro municipio, los plenos son muy cerrados, en los plenos no se puede decir nada, eso está por ley, aquí es participativo desde casa, como te dije, hay dos pantallas y están todos los Twitt en la pantalla.

En el centro Guadalinfo hay una red Wi-Fi que si tu vas con tu portátil te puedes conectar… durante el año 2004 o 2005 hubo proyectos, incluso cuando no teníamos ancho de banda, intentamos llevar Internet abierto… tú sabes que la CNT… no sé si sabes que el ayuntamiento no puede ser operador… nosotros lo hicimos con una empresa granadina y se estableció una alternativa más para que los usuarios eligieran. El dato de acceso a Internet no lo sé, no lo tengo, pero es bastante.

No sé decir los porcentajes porque no tengo el dato, pero es como tú dices, los jóvenes no se vinculan con temas de política, en general a nivel nacional piden que se les escuche pero aquí en Jun el Alcalde escucha a todos activamente… le proponen cosas, bueno, el te lo puede contar… bueno, en el tema de Guadalinfo participan mucho, también en las actividades deportivas…

Alcalde de Jun

…mira, este es el mapa de Jun, nosotros estamos aquí, este es el casco antiguo del pueblo, entonces está todo esto que son las urbanizaciones nuevas, esto forma parte de un proyecto que era muy innovador, era de ciudad domótica, se lo quitamos a Barcelona, a un sitio que se llama @22, es un proyecto que nos ha premiado la Unesco por ser un proyecto innovador, inteligente absolutamente, viviendas bio-climáticas, sostenibles, un poco eso ¿no?, aquí se vino gente un poco al calor de las nuevas tecnologías del momento.

Aquí también hay una urbanización de viviendas muy modernas, pero aquí ya hay una mezcla de viviendas particulares que se han ido construyendo, no sé si te das cuenta, aquí también ha venido gente al calor de las nuevas tecnologías, pero ya ellos se han construido sus propias viviendas…

esta zona donde estamos nosotros es donde viven las personas ya más mayores, es gente que toda su vida ha estado aquí, es gente que ya son muy mayores, en donde haya mayor penetración de las tic es en esta otra urbanización…

…nosotros teníamos una filosofía, la de declarar Internet derecho universal en el año 1999, esta declaración fue copiada por Finlandia justo 10 años después, en el año 2009 lo hizo Finlandia, el gobierno finlandés, después lo hizo Francia en el 2011, si lees las declaraciones de la ONU Internet en el año 2015 será un derecho universal en el mundo, de todo el mundo, por la ONU, esto nosotros ya lo hicimos en el año 99.

Lo que pretendíamos con esto, primero fue declarar el derecho, después alfabetizar digitalmente, a toda la población, lo hemos intentado y lo seguiremos intentando, hay distintos sectores que pueden ser más problemáticos, que les cueste más trabajo y cuando ya todo el mundo está en el mismo nivel y no haya info-ricos ni info-pobres, es decir, gente con acceso y gente sin acceso, nos vamos al último punto que es la teledemocracia activa, el gobierno abierto.

Para esto que hicimos, hicimos los primeros plenos abiertos, nosotros, ya te voy a

mostrar las imágenes, hicimos el primer pleno abierto del mundo en el año 2011 a través de Internet, en este los ciudadanos podían ver el pleno y participar en el pleno del ayuntamiento desde el año 2001, hoy en día seguimos haciéndolo sólo que ya hemos evolucionado muchísimo, la gente puede proponer los asuntos del día...

¿Cuál es la diferencia entre una democracia participativa normal y la nuestra?, que si se llegara el caso como ocurre en un municipio al sur de París -ellos quieren ir al ritmo de nosotros, somos los dos más avanzados del mundo en estos temas, en democracia participativa- bueno, en ese lugar es el Alcalde el que define qué puntos llevar en el orden del día, aquí no es el alcalde, aquí es la gente que a través del pre orden del día, que está puesto en el portal tele democracia, opina constantemente, opina desde Twitter, desde el correo electrónico o desde facebook o de cualquier red social es válida para opinar que qué más se debe tratar en el orden del día...

...el debate que hay ahora es si luces de Navidad si o si luces de Navidad no, esto está ahora mismo produciéndose, porque ya se acerca la Navidad ¿no?, entonces tendremos que hacer un pleno en donde discutimos con la gente si invertimos el dinero en luces de Navidad o destinamos ese dinero a contratar a parados. La postura oficial de la gente es que quieren que hayan adornos navideños, que los adornos navideños los quieren hacer los ciudadanos con materiales reciclados, pero no quieren que haya alumbrado porque eso tiene un costo, tiene un gasto y quieren que ese gasto se destine a la lucha contra el paro... pero aquí se decide todo, desde el color del centro de las nuevas tecnologías hasta todo, se decide, cómo lo has visto en la Red.

Esta es una buena pregunta. Efectivamente ha sido un proyecto personal, mío, incluso cuando yo no era alcalde, cuando era concejal de nuevas tecnologías, yo fui el primer concejal de nuevas tecnologías de España, antes incluso que en grandes ciudades existiera esa figura, yo fui el primer teniente alcalde delegado de nuevas tecnologías de Jun.

Nosotros hemos visto cómo ha funcionado esto, mientras que en otros municipios mi partido no ha salido bien posesionado, aquí sí hemos tenido una fortaleza de votos en la últimas elecciones, yo pertenezco al partido actual del gobierno de España, el partido no ha tenido buenos resultados, es decir, hemos perdido todas las alcaldías alrededor de Jun, pero en Jun no, esto es porque la gente confía en el sistema que estamos implementando, esto es, que las tecnologías estén pendiente del ciudadano y no el ciudadano pendiente de las tecnologías, esto estamos intentando hacer en Jun, la tecnología de forma amigable...

... pero la continuidad... el otro día tomamos una decisión muy polémica, creo polémica, en Twitter, incluso en las grandes consultoras del mundo, opinamos sobre la decisión que habíamos hecho, era poner Twitter a todos los empleados municipales, ya lo habíamos hecho pocos meses antes con los concejales del ayuntamiento, pero ahora lo llevamos más lejos, decidimos que Twitter debía tenerlo todo los empleados municipales por varios motivos: primero por la relación directa de los ciudadanos con sus trabajadores municipales a nivel técnico, a nivel profesional etc. a nivel de servicios, segundo: porque esto estaba creando una autoestima importante por parte de los

trabajadores, los trabajadores ,por ejemplo, una limpiadora que hace un trabajo normal, como en cualquier sitio, pues no se si se le reconoce su trabajo, aquí la propia persona a través de Twitter está mostrando las bondades de su trabajo, porque todo es importante, desde la limpieza hasta lo último que se puede hacer en un municipio es importante, si un pueblo no está limpio, pues no está bien, es un pueblo que no está acorde con lo que esperan los ciudadanos, por lo que el trabajo de una persona que se dedica a la limpieza es importante... ahora vamos a pasar a un sitio que se llama Wikilog, porque esto es otra cosa importante para que haya continuidad en el tiempo, tienen que ser procesos que no le cuesten dinero a la institución, todo lo que hacemos aquí lo hacemos con software libre, con software de código abierto si es posible y utilizamos todo lo que sea Wiki, ahora estamos con Wikilog que te permite poner rutas para senderismo, nosotros lo hemos ampliado y le hemos puesto la ruta del coche de la policía, la ruta de la máquina barredora, la ruta de la limpieza del camión de la basura, de tal forma que se puede decir un vecino mi calle no ha sido limpiada, no va nadie, nunca va nadie a limpiar, entonces como el camión de la basura lleva un terminal de estas características (enseña un iphone) se queda grabada la ruta que hizo en el día de ayer y tú puedes consultar que ayer a las 11 de la mañana se limpió la calle fulanito con lo cual puede acceder a eso, también te puede decir el coche de policía no pasó, la policía no ha venido por mi zona, pues mire usted la última vez que el coche de policía entró en la zona está accesible en Wikilog, fue efectivamente hace dos días y ayer no estuvo o esta mañana estuvo dos veces... es decir, se trata de utilizar todos los software que sean lógicos, que sean abiertos, libres, además exportables, nosotros no nos quedamos con los procedimientos, todo se lleva a la práctica...¿qué pasa? que eso crea susceptibilidades, puede perder una cantidad de dinero impresionante, por qué una situación que se aplica en una ciudad como Jun y se aplica en una ciudad más grande como Issy-les-Moulineaux que tiene más de 260,000 habitantes, es un referente en Francia donde tiene su sede Microsoft y copian lo que estamos haciendo en Jun, Issy-les-Moulineaux, así se llama la población y queda al sur de París, forman parte del Global City que es la unión de ciudades digitales del mundo y están creando una referencia que lo mismo que se hace en un pueblo se puede hacer en una ciudad de más de 260,000 habitantes, por lo tanto, también lo pueden hacer en una de 1 millón de habitantes o una de 15 millones de habitantes sin ningún tipo de problemas, pues porque no se hace ¿no?...

Hace un rato estábamos hablando con canal Sur de cómo estamos utilizando este programa, fíjate la pantalla (muestra una pantalla LCD gigante en la pared), este es el "visible Twitt", es una herramienta gratuita, ahora mismo está puesto en pantalla, en Twitter, mi nombre de usuario, "Alcalde de Jun", podemos ver en tiempo real lo que opina la gente ehhhh... la historia, aquí por ejemplo hay una crítica de lo que hemos sacado nosotros hace poco... todo lo que sale en pantalla es lo que está opinando la gente. Con una herramienta sencillísima estamos viendo en tiempo real lo que opina la gente... esto aplicado a una reunión del ayuntamiento hubo una sesión del gobierno de España, en el parlamento... esto sale en pantalla, no solamente aquí, también en la Red.

Yo los contesto eh, todos, yo contesto todos los que son de mi municipio ipso facto, sobre la marcha, ¿vale?... Ahora mismo las nuevas tecnologías están cambiando lo que

es la burocracia chirriante, la que nos trajeron los franceses hace un siglo y medio que es la que practicamos en España y en casi todos los países latinos, todos provenimos de la burocracia de los franceses, pero esa burocracia la hemos eliminado. A mí me gustaría que te dieras una vuelta por el registro del ayuntamiento y a continuación te vayas a otro pueblo cualquiera de la zona, cualquiera ah, sin que yo te diga cuál, verás que en cualquier pueblo hay una cola importante de gente esperando resolver un asunto, yo no sé si tú te has fijado, pero esta es la puerta de la alcaldía, ¿cuánta gente has visto tu en la puerta de la alcaldía esperándome?... Nadie, ¿y la cola del ayuntamiento?... Nadie.

Cuando la gente viene a hablar contigo, viene a hablar desde un punto de vista emocional, no para resolver un problema, mira, este fin de semana cualquier ayuntamiento estaba cerrado, el ayuntamiento de Jun estaba abierto, este fin de semana ha habido unos cuantos problemas y se han resuelto todos, porque tenemos un plan que se llama "plan de intervención urgente municipal", la gente cuando tiene un problema recurre al sistema y el sistema valida la información, valida el proceso y funciona muy bien, normalmente tenemos una media de 30 a 35 peticiones al día, son personas que tienen un problema tonto, como farolas fundidas, un problema que puede haber con un hoyo de la calle, cualquier cosa de este tipo de rango menor, nosotros tenemos obligación de atender, hay que responder antes de tres horas y resolverla antes de 24 horas.

La pregunta es buena, porque se le tiene miedo a los fantasmas, es decir, a lo que no ves, a lo que desconoces, la tecnofobia es un fantasma y ésta en la clase política es fuerte, los políticos tienen un doble problema, el otro día lo comentaba en un diario importante de este país, uno: los partidos políticos con este sistema pierden mucha fuerza, porque el partido político ya no es quien marca las directrices, quien marca la directrices ya no es la clase política o los dirigentes políticos, quien marca las directrices con un sistema de gobierno abierto es la gente de la calle y quien tiene la fuerza para llevarlo a la práctica es el personaje político, pero es el personaje político que ha validado el sistema de gobierno abierto, es decir, el Alcalde, con lo cual pierden peso político los aparatos, ¿ no sé si en Chile los llaman así?, y gana fuerza la democracia de abajo, la de a pie...

mira, yo que soy un Alcalde de un pueblo pequeño tengo 36,000 seguidores en Twitter, soy el quinto político de España, el primero de los alcaldes de España, por delante del alcalde de Barcelona, de Sevilla, de Madrid y de todos los alcaldes, pero soy el quinto de los políticos de España, eso hace poco tiempo nunca habría sido posible que ocurriera, que sea el alcalde de una ciudad pequeña el quinto político más influyente en una red tan importante como Twitter, significa que si ocurre es porque estamos viviendo en un mundo donde está pasando esto...

Fíjate, la gente está opinando, ves, los demás alcaldes están recurriendo a mí, este es el alcalde de Huevar de Sevilla, tenemos un debate abierto que genera una confianza, pero los políticos tradicionales temen a la crítica de la Red, se creen que por estar en la Red y tener los procedimientos abiertos, van a tener una crítica que no van a poder atender, por desconfianza y porque no conocen el sistema. Cuando alguien prueba este sistema

se da cuenta que es todo lo contrario, la desconfianza desaparece, la crítica no es tan crítica.

Yo siempre pongo el ejemplo que no sabemos quejarnos ni en España ni en los países latinoamericanos. Estoy escribiendo un libro que se llama: "La teoría de la queja ciudadana". Los ciudadanos, hasta el procedimiento que estamos llevando a cabo en Jun, los ciudadanos cuando tenían un problema se iban al bar de enfrente, ponían verde al alcalde o al político de turno, daba igual que sea al Presidente de Gobierno o al Alcalde o a quien sea, decían lo mal que lo estaban haciendo etc. etc. se iban a su casa muy tranquilos porque se han desahogado porque han dicho todos sus problemas, pero lo han dicho en el bar no en el sitio adecuado con lo cual se van a su casa y el problema sigue en el mismo sitio, sigue la farola fundida porque tú lo único que has hecho ha sido contarlo en un bar. También lo puede contar en la Red pero es igual, si no hay una escucha activa el problema no se resuelve, en Jun lo primero que hicimos fue crear un sistema de escucha activa para saber qué es lo que opina la gente por donde está la gente, cuál es la queja de la gente. Con este sistema lo que produce es que la gente no está aquí, no está protestando, no está enfadada en la puerta esperando hablar con el Alcalde porque ya han hablado conmigo, mira, este es mi móvil (muestra un iPhone), no está sonando, ha sonado dos veces y no era gente de Jun, me ha llamado gente de telefónica y me ha llamado un periodista, pero no estás viendo que me esté llamando la gente de Jun, porque el teléfono en Jun se considera intrusivo, la gente utiliza la Red para hablar conmigo.

Un ejemplo, esto es para la junta electoral, nosotros lo hacemos todo electrónico, mira, esta es la firma electrónica, pero nosotros lo hemos tenido que imprimir para mandarlo, porque sino para ellos no es válido y firmado electrónicamente es válido... lo que te quiero decir con esto es que hay miedo, ese miedo le va también a los partidos políticos.

Las elecciones municipales han sido muy recientes, nosotros hicimos una campaña sin papel, no hubo papel, se hizo una edición en papel para la gente que no quiso descargárselo de Internet, la gente que tenía el formato en PDF, a esa gente ya se le descontaba, no se le enviaba el programa electoral en papel, entonces es una pequeña tirada, muy pequeña de cartelería, pero el resto, no se utilizó ni un solo cartel. Pero el segundo partido utilizó el lema "un alcalde real y no virtual", ese era el lema de campaña, estaban diciendo que yo era demasiado virtual y que ellos iban a ser más presenciales o sea íbamos a volver al sistema antiguo, esos fueron los dos partidos de la oposición, se pusieron de acuerdo, pero nosotros tenemos la mayoría absoluta y un concejal más, si tú te das cuenta fue una campaña muy difícil, muy en contra de todo lo que nosotros hemos hecho, fue un momento muy difícil porque mi partido estaba siendo masacrado, no estaba pasando un buen momento, es decir, a mí tenía que arrastrarme también la situación del país, ¿no?.

A mí, si alguien me pide hablar conmigo, por ejemplo, esta mañana, antes de hablar contigo ha venido una chica que tenía un problema, pero ha venido a contarme su problema que no lo podía contar por Internet, hay que contarlo en persona, pero ha venido hablar de su vida, de sus problemas, pero no ha venido resolver problemas

burocráticos, esos ya se hacen por Internet.

Bueno, yo te puedo hablar desde mi experiencia personal, hay parte de razón... a ver, el problema es... la gente, no quiere en un pueblo tan pequeño, no quiere aparecer en Twitter, en Twitter, si tú te fijas, son muy pocos los que aparecen en pantalla, pero si yo te pusiera los DM que son en Twitter los mensajes privados yo tengo cientos, cientos, pero yo sé lo que está opinando la gente por los privados, pero la gente no quiere aparecer, en facebook pasa exactamente igual, el 15% o menos aparece en público y el resto... ocurre, la gente es muy reacia a hablar de sus problemas por que inmediatamente los encasillas, si la gente opina de algo concreto en público pues se encasilla. En mi blog si puedes hacer comentarios anónimos, con nombre ficticio, en Twitter y en facebook no, entonces la gente si opina. Mi opinión es que tenemos que llegar a un proceso de normalidad y para llegar a ese proceso de normalidad tienen que darse las circunstancias que estamos haciendo, que se vea que todo es muy normal, que la gente puede opinar normalmente, que no es malo opinar sino todo lo contrario, que para un alcalde una crítica siempre es buena, es decir, lo peor que puede tener un político es que nadie lo critique, que nadie hable de él porqué significa que algo está pasando, significa que el sistema está muerto que no funciona lo que él está realizando, si nadie habla de ti es lo peor que puede pasar. Hay alcaldes que se molestan por una crítica y yo lo veo como un privilegio, para mí la crítica es un privilegio, por eso estoy escribiendo ese libro que se llama la teoría de la queja, porque es imprescindible saber quejarse, pero quejarse bien, saber quejarse en el sitio adecuado para que tus problemas sean resueltos en el sitio adecuado también y no quejarse simplemente por quejarse, se puede estar indignado que es lo que está pasando en el mundo hay unos movimientos de indignación tremendos ¿no?, pero de qué sirve indignarse si nadie escucha.

Yo he sido el primero en manifestarme en los movimientos de los indignados porque yo dije que los apoyaba, lo que yo no veía bien es que no sabían canalizar hacia dónde iba la queja.

Yo lo que veo ahora es que es el momento justo para normalizar los procedimientos, tenemos que en un momento determinado no tener miedo a la crítica, lo que no puede pasar es lo que está pasando hoy aquí, nosotros el otro día estábamos haciendo la campaña para las elecciones del 20 N, a través de los medios electrónicos que tenemos, se han puesto a disposición de todos los partidos políticos y te llega un partido determinado que no cree en la participación ciudadana electrónica, en Madrid te dicen que creen, pero cuando llegan a Jun ya no creen, creen que la documentación se tiene que dar en papel y de hecho se la hemos dado en papel a ese partido político, eso demuestra que intentan tener un espacio con la gente que no comulga con estos procedimientos, pero no saben que esa gente que no comulga con estos procedimientos es porque no sabe cómo utilizarlos y aquí es donde entra Guadalinfo, yo quiero que conozcas a Rosa que es de Guadalinfo.

La única función de Guadalinfo es dotar a la gente de los medios para comunicarse, si tu por ejemplo, no eres de Twitter siempre te queda facebook, si no eres de facebook te

queda Tuenti, que aún así no eres de ninguno de esos porque no quieres estar en una red social, te queda el correo electrónico, te queda hacer un comentario en un blog, miles de formas para llegar hasta el municipio de una forma sin problemas.

...igual nos pasó con el médico, hasta hace poco, cinco años, seis años, para poder ir al médico tenías que sacar un numerito como en el supermercado... y llegaba una mujer que cogía a lo mejor 20 números y se los llevaba y lo repartía a sus amigos, cuando nosotros pusimos en marcha el número a través de Internet o por el móvil, pues ya solamente puedes obtener un número y además puedes elegir la hora exacta a la que quieres ir, a las 10 o a las 10:15 o a las 10:20 a la 11 o a la hora que quieres, ¿qué pasó? que ya no hay cola en el médico, antes había unas colas tremendas, porque la gente no tenía número y tenía que esperar a la hora que le tocara, ahora no, ahora es tecnología al servicio del ciudadano y no el ciudadano al servicio de la tecnología.

Cuando la gente ve que se puede hacer con el médico, con el alcalde, con el ayuntamiento, con cualquiera de los procedimientos incluido el banco ¿no?, y todo está conectado...

Igual, la toma de decisiones está ahí en la Red, que mejor que lo que estamos viendo, ahora mismo en Twitter me están criticando, "qué pasa con el vaho norte que hasta ahora no está abierto y no hay nadie trabajando en la obra que queda por hacer"... me acaban de hacer una crítica... entonces esa crítica que estamos viendo en pantalla yo la respondo sobre la marcha, la respondo diciendo que yo acabo de estar allí que acabo de hablar con dos operarios y que están trabajando en esa obra que él dice que nadie está trabajando en esa obra, les sacó una foto a los dos operarios que están trabajando y le digo a la persona que dice que no hay nadie trabajando que se acerque a la obra para que le presente a los dos operarios que están trabajando... de ser una crítica muy destructiva, inicialmente, pasa a que este hombre me pide disculpas unos minutos después diciendo que ha comprobado la foto que ha estado allí y que él no sabía que estaban trabajando unos metros más abajo... ante una crítica como esta se hubiesen sumado muchas otras personas criticándome de la misma forma, pero ante una respuesta inmediata, no solamente la persona se disculpa sino que se vuelve contigo y se da cuenta que efectivamente el alcalde se ha preocupado y ha estado allí ha confirmado una foto que se ha sacado con su terminal móvil y se ha colgado en Twitter... es la fórmula del gobierno actual...

Esto ha sido el principio, no es hablar con el alcalde, es hablar con todos, o sea, es hablar con el que limpia, con el policía, es hablar con el que paga la factura, si es un comerciante que necesita pagar una factura que pueda hablar con él con una herramienta tan eficiente como Twitter, es que los comerciantes tengan un geo posicionamiento de sus negocios y utilizan redes como foursquare u otras similares, es discutir el debate político que no sea una vez cada cuatro años o una vez cada vez que hay pleno sino que el debate político está ahí en cada instante del día.

Yo utilizo Skype al igual que Twitter y mi nombre de usuario es el mismo alcaldejun.

Lo que no me gusta, sinceramente, es que la oposición, le hemos dado la oportunidad

de estar en la página web, de tener la información electrónicamente. La oposición ha denunciado la campaña municipal digital, ellos dicen que no, que lo quieren en papel o sea que electrónicamente no, han dicho que hemos hecho una campaña paralela para tenerlo a ellos en inferioridad de condiciones... a ellos les importa un pimiento la estructura digital por un motivo, hasta ahora, porque te he dicho que estamos cambiando, la estructura digital, su eje, era la comunicación con el alcalde, si tú tienes un problema no llamas al de la oposición, escribes al alcalde y el alcalde te resuelve, aunque es con un sistema automatizado, pero es el alcalde el que se entera y el que te responde, claro, con este sistema con ellos no hay comunicación, no hay comunicación porque ellos utilizan los métodos antiguos y la gente está utilizando los métodos modernos, ellos se encuentran en inferioridad, les interesa más que volvamos al pasado, al sistema tradicional en que el alcalde no puede atender todas las demandas, porque no hay forma humana en el sistema tradicional de atender todas las demandas porque el alcalde no se llega a enterar, por el sistema automatizado me entero de todo y se resuelve todo... si a mí un vecino que está enfadado se va al bar y ya está, y ya no puede hacer más nada... nunca me voy enterar que hay una farola fundida, nunca.

A la oposición le interesa un sistema tradicional porque cuando la gente se enfada busca al de la oposición para que te ayude, para que éste sirva de mediador de la alcaldía, entiendes, él enfadado busca al tradicional. A los partidos que están en la oposición no le suele interesar este tipo de transparencia, todo lo contrario, entonces se buscan excusas.

Yo te enseñaría correos electrónicos que le he enviado a la oposición, te los busco y te los enseño... yo les digo que me manden su correo electrónico y me dicen que no, que no me dan su correo electrónico porque ellos no consideran que lo tengamos... te das cuenta, la ley de protección de datos me impide que yo ponga por mi cuenta el correo de ellos, es más, me han prohibido que tenga comunicación electrónica con ellos, me la piden por papel. El Partido Popular si ha admitido que las comunicaciones se hagan en formato electrónico, ellos sí, aunque fueron lo que más me atacaron en la campaña municipal, pero es entendible, en una campaña, tú atacas a tu rival, es normal.

La oposición ha dicho que hacer una campaña electoral virtual va en contra de lo que señala la ley electoral, ellos presentaron un recurso contra la campaña virtual, han presentado un recurso, una denuncia en el registro electoral contra mí que yo tengo que contestar. Lo que pasa es que te ponen contra las cuerdas porque como es la junta electoral la que tiene la competencia, pues van a por eso... mira, ésta es la denuncia electoral, hasta que no la vi no la podía creer... y dice: "que el señor alcalde ha creado una campaña electoral paralela con uso de los medios públicos en este caso una red informática municipal". Mira, están confundidos, como yo ocupo el canal de Justin.tv en la campaña entonces ellos piensan que es el canal del ayuntamiento. Ellos están impidiendo que hagamos una campaña virtual, algo que es lo más normal en el mundo, pues ellos lo denuncia. Son izquierda unida, los verdes, los sostenibles y entonces dónde está vuestra sostenibilidad que queréis hacer una campaña en papel.

Una cosa en la que se basan es precisamente esto, mira, en este prospecto se dice que si

no quieres el prospecto en PDF hay una edición limitada que puedes pedir en papel, entonces ellos han dicho que yo no respecto lo que dije… nosotros hicimos una tirada en papel para los que no querían la versión digital, ellos también tienen derecho, también ¿no?, pero que sea limitada no significa que tenga millares de tiradas en papel.

Benjamín (Jun)

De lo que se trata hoy en día es de ser transparentes y aunque duelan las cosas a veces hay que decirlas, a la gente no se le puede engañar, hay que decirles la verdad, en este pueblo hay mucha mentira a través de Internet… este es un pueblo muy mediático, ¿pero mediático para qué?, ¿cuáles son las ventajas…? ¿qué empresas son las que se han creado aquí de nuevas tecnologías?, porque si yo promoviera las nuevas tecnologías también intentaría que se instalara alguna empresa de tecnología, estaría bien crear puestos de trabajo, tener a la gente trabajando con las nuevas tecnologías, pero eso no es cierto.

Aquí Internet cuesta lo mismo que en cualquier otro sitio… lo que pasa es que se vende de otra forma, al exterior se vende de otra forma, es una imagen.

Eso no ha sido así, en la última elección la diferencia ha sido de 24 votos para qué el actual alcalde se vaya a la oposición… lo que te quiero decir es que la gente se va dando cuenta y aquí pasa lo que está pasando en el resto de España.

Eso es mentira, se vende una imagen que no es cierta… la política tiene que incluir lo bueno y lo malo, tiene que ser verdaderamente participativa y no ha sido así, hay oscuridad, no hay acceso a nada.

No, no, no… yo entiendo la política como una casa en la cual si tú tienes una cosa que funciona, y esto funciona, pero hasta cierto punto, las nuevas tecnologías hay que mantener su parte buena, el problema es que el 80% de lo que se vende es mentira. Yo no voy a tirar nada, lo bueno se va dejar.

Mira, yo te voy a contar algo malo, un tiempo atrás llegó una cantidad de dinero para contratar gente y arreglar las calles, ese dinero se ocupó para comprar unas pantallas gigantes para la sala de plenos, para votar desde un botón y que aparecieran los gráficos en la pantalla, eso para un pueblo tan pequeño con 11 concejales… eso el día que se implementó comenzó a fallar, eso ya hace dos años y no se ha vuelto a utilizar. Eso ocurrió con tanta necesidad de la gente, incluso de hambre.

Aquí no todas las organizaciones reciben subvención, deberían pero no reciben, hay organizaciones de primera y de segunda categoría… y de tercera… ya lo dije yo aquí, en un nuevo sector de Jun se ha hecho un parque que vale 30 millones de pesetas, eso es mucho dinero, sin embargo, los niños que hay por esta zona, en la zona de los Morquiles, no tienen ni un columpio para subirse y sin embargo se hace un parque en una zona nueva por qué se tienen que ganar votos en otro lado.

No, nunca fue distinto, te puedo decir que las fiestas más grandes que se han hecho han sido en esta zona, entonces había un modelo en el que se trataba de formar una comisión que era la Comisión de Fiestas, formada por gente desinteresada, un equipo de 10 o 12 chavales que se dedicaban exclusivamente a ir por las calles a hacer sus rifas, sus loterías, sus cosas para recaudar dinero y hacer una fiesta grande, entonces el ayuntamiento se limitaba a dar una parte del dinero que eran 800,000 pesetas y el resto que lo hiciera la Comisión de Fiestas, eso tenía muy buenos dos cosas, primero era participación ciudadana, todo el mundo participaba de esas fiestas y la ilusión de una comisión y otra comisión cada año era superarse una a otra, entonces claro, cuanto mejor equipo había en la Comisión de Fiestas... Cuando tú estás administrando desde el ayuntamiento no te preocupas de la gente que esté en esa comisión, pero cuando tú quieres manipular, porque quieres manejar a la gente entonces metes tus manos y cuando se eligió a la administración que hay hoy en día, entonces se suspendió la comisión y se dijo que las fiestas las organizaría el ayuntamiento y nadie más participaba de la organización de la fiesta.

Mira, yo te puedo decir que el pueblo puede agradecerle a él que sea conocido en todos lados, pero beneficios concretos no ha habido ningún... te digo... puestos de trabajo... algo que remunere todo eso... que sea contable. Ahora sí, él a través del pueblo ha conseguido ser el número uno de facebook en España, ser el alcalde más visitado en Tuenti o el tercero de España, ser una cantidad... es decir, lo que lo mueve son los récords de las redes sociales, pero para él, no a nivel de pueblo.

Por desgracia en este pueblo nunca hubo oposición, porque hemos pasado de 89 votantes a 551, solamente el PP, aquí el censo de votantes está como en 1400, ha sido una pena que por 24 votos no hubiésemos salido.

Beto (Jun)

Llevo 15 años viviendo aquí, me vine aquí cuando tenía 10 años, yo no salgo mucho en Jun, tampoco conozco mucho a la gente, conozco a los vecinos y un poco más... no hay mucho que hacer aquí para divertirse, la gente se sienta en los bancos a charlar y beber y eso... y poco más.

En Jun hay gente que para aquí mucho y otra no, sólo para dormir y un poco más... Jun es muy tranquilo, no hay mucho tráfico ni na... a mí me gustaría vivir en Granada, no en Madrid, porque Madrid es muy amplio, mucha gente...

Yo tengo algunos amigos en el barrio, antes nos juntábamos más que ahora, ahora mis amigos se han echado novia y no nos juntamos tanto...

Yo creo que sí, porque éste es el pueblo del Internet jajajajaja (risas)...

Yo en lo que he participado en Jun ha sido en los deportes, a mí el deporte sí me gusta...

Pues no, ahora me voy a meter...

No sé, aquí no hay mucho que mirar, como es muy tranquilo.

Yo lo había escuchado, había escuchado eso de las votaciones, a mí me gusta más la urna… yo me comunico con mis amigos por facebook y eso… pero lo de las votaciones no, eso mejor yo lo hago directo.

Aquí hay mucha gente que vive, pero no sale, prefieren Granada, en Granada te pillas un montón de cosas, el centro, los bares, las discotecas, te pillas todo allí y aquí no hay nada.

Yo vivo con mis padres aquí, pero los dos trabajan en Granada, yo estoy parado, no hay trabajo, hago cursos para no aburrirme. Yo he mandado currículum a todas partes, he hecho unas prácticas en una gasolinera unos mesecillos y luego no quisieron a nadie, ahora estoy haciendo unas prácticas en una oficina pública, en todo lo que he trabajado han sido prácticas, pero han sido sin cobrar, allí estoy sin cobrar, eso es lo malo. El resto de mis amigos está igual.

Sí, he hecho currículum para el Mercadona, ese es un supermercado grande que van a abrir en donde está la cancha de fútbol camino a Granada, allí los he echado… los he echado por todos lados… una vez me llamaron para una entrevista, pero después de la entrevista no me han llamado. Me preguntaron si mis padres trabajaban, les dije que sí, pues ya está, porque ellos piensan que uno tiene dinero para costearse sus caprichos.

Donde sea, incluso aquí, me ahorraría dinero si encontrara trabajo aquí… a Granada he ido a hacer mis cursos, gastaba en el autobús todos los días.

A mí Jun me gusta por lo tranquilo, pero me gusta más el movimiento, en Jun vivo porque están mis padres, sino estaría en Granada, me gusta más.

Faustina (Jun)

Nosotros nos vimos a vivir a Jun cuando ya éramos jubilados, nos integramos y sabemos del pueblo porque no somos como la gente joven que sólo vive aquí pero hace todas sus cosas en Granada.

Yo siempre he participado en alguna agrupación, desde que mis hijos estaban en el colegio me gustaba interesarme por las cosas que pasaban en el colegio, usted sabe que usualmente la gente no quiere comprometerse, pero a mí siempre me ha gustado participar, siempre he estado en las juntas directivas de los condominios, estaba en el colegio, yo era presidenta de la junta de los padres de los niños, luego los niños estaban en los scout, ¿le suena?, también allí nos comprometimos, lo mismo mi marido que yo.

A mí me parece una ciudad muy movida, el pueblo me parece muy movido por que en el ayuntamiento hay una buena directiva, el Alcalde es muy comprometido, es una persona echadora para adelante, él quiere que el pueblo avance, ha sido pionero en todo esto de las nuevas tecnologías, lo pone en práctica, luego todo el mundo no quiere acercarse…

Yo en el trabajo en el que estaba... yo vivo aquí desde que me jubilé, mi marido estaba enfermo, compramos aquí nuestra casa porque el pueblo era más sano que la capital y nos vinimos aquí con la idea de que si yo podía seguir aquí ayudando en algo o trabajando en algo, pero yo ya era jubilada, bueno, cuando yo me jubilé casi habían los primeros ordenadores, pero la gente no manejaba los ordenadores, como lo hacen ahora las personas mayores... entonces me acuerdo que en mi trabajo había un ordenador como si eso hubiese sido una cosa que yo en la vida iba a poder tocar o manejar... cuando el jefe se iba yo lo destapaba y lo miraba y lo volvía a tapar...

Ahora lo manejo, tengo correo electrónico, facebook, Twitter y vamos... no mucho, pero me manejo. A mí me enseñaron aquí, en Guadalinfo, no se llamaba Guadalinfo, pero era casi lo mismo, yo no sabía lo que era un teclado, ni los íconos, ni nada... el curso lo daba la ingeniero del ayuntamiento, una persona muy cariñosa, me cayó bien... ella nos invitó apenas llegamos al pueblo, porque nosotros lo hacíamos todo en el pueblo, si teníamos que tomar un café lo tomábamos aquí, no como la gente joven que tiene coche y si tiene que hacer algo se va a Granada... nosotros somos religiosos, entonces también aquí vamos a misa los domingos.

Nunca es suficiente, por ejemplo, para la juventud no hay grandes cosas que digamos... es que Jun no digamos que es un pueblo tan grande, toda la gente que ha llegado es gente de afuera y siguen siendo como de fuera... ellos a sus hijos los llevan a Granada, aquí los colegios funcionan bien... para la juventud aquí no hay nada, no hay un movimiento que les agrupara. Yo creo que eso es poco interés por conocer las cosas, tampoco hay sitios adecuados para qué esa juventud estuviera más metida en el pueblo...

Hay peñas deportivas, eso funciona, hay un Consejo de Deportes muy apañado, el encargado de deportes del ayuntamiento es el motor, si hubiera muchos de ellos, se mueve por todas partes, ojalá hubiera más personas así.

Yo a Jun le pondría más espacios para poder disponer de... mire aquí... si tú quieres salir a tomarte un café con tu familia no tienes un lugar en todo Jun que pueda decir es adecentado, hay cuatro bares, no han dejado locales comerciales... tú has entrado a Jun y te has fijado que hay una serie de casas sin dar, en ese lugar hablaron de poner un Mercadona, eso haría falta aquí, porque aunque estamos cerca de la capital hay personas que no necesitan ir a la capital.

Hace poco han puesto la biblioteca, pero como no hay dinero tampoco... funciona muy poco, porque no hay presupuesto, por lo visto, la crisis cómo ha afectado a todo el mundo pues... la han inaugurado hace poco pero no se ha podido abrir, atiende un par de días dos horas.

A la gente le gustan mucho las fiestas, hay unos cuantos días festivos y eso la gente lo tiene muy arraigado, hay una fiesta que se llama el pucherigo, ¿no te lo han dicho?, sí, ese es un día de fiesta local, se van al campo, hace las comidas en el campo, eso la gente lo disfruta mucho, eso es una vez al año y lo tienen muy asumido.

Los viajes a los mayores les gustan mucho…

Yo me distraigo mucho en Internet, yo no soy de aquí, mi pueblo es otro, queda a 70 km de acá, es lejos… pues allí tengo familia y me gusta hablar con ellos, me mandan correos, los contesto… también, aunque no venga a los plenos, yo también participó, por las noches voy al ordenador y me pongo al día de todo lo del pueblo… los plenos son tarde, por eso yo los veo en el ordenador… si mi marido se pone a ver fútbol yo veo Internet… a mi marido no le gusta Internet, pero a mí sí, yo tengo un nieto que le gusta hacer videos, tomar fotos y los pone en Internet, a mí me gusta mirarlos…

Pues porque no han probado, yo antes creía que yo no iba a ser capaz, pero ahora estoy muy contenta… el que no aprende es porque no quiere… yo el primer día que vine a aprender me encontré con personas mayores, incluso mayores que yo, mayores mayores, entonces yo me decía, si él puede aprender ¿cómo no voy aprender yo…? ahora yo tengo mis apuntes y cuando tengo duda en algo los miro… yo no me quedo atrás, cómo va a ser que sí te jubilas te vas a quedar allí sentado esperando que te hundas.

Sabes tú, que las personas que son del pueblo dicen que a ellos no les gustan las nuevas tecnologías y que eso es una cuestión del Alcalde que lo hace por fantochear… pero yo creo que él es una persona activa, le gusta trabajar con los medios… los que hablan son gente que está metida en su casa, que no les gusta participar, ni procuran que el pueblo avance, pero el Alcalde es una persona muy activa que se mata por el pueblo, pero nunca va a ser del gusto de todos… a lo mejor la gente dice que tanto Internet y tanto de eso que se podría preocupar de otras cosas.

El Alcalde tiene fuerza política, lo que pasa es que antes sólo estaba la gente del pueblo, ellos sólo votaban por la gente que conocían y que era del pueblo, ahora ya somos muchos, unos opinan de una manera y otros de otra y a todo el mundo no le cae bien, pero es que no podemos caerle bien a todo el mundo. Ahora son malos tiempos. Una persona que quiere participar en algo, que se mata por la gente, a lo mejor tiene más ingratitudes que el que está en su casa.

Heriberto (Jun)

Tienes que saber que aquí hay personas que no quieren nada de nada. En mi organización pagamos €20 de cuota al año y a cambio de esos €20 les doy cuatro almuerzos y un desayuno, sólo un almuerzo ya rebasa los €20. En abril estuvimos en un pueblo que se llama Puerto López, ese día hubo de gastos por persona €20.60, entonces ya pagué €0.60 más de cada uno y ¿como ahora les doy otros tres almuerzos más?, porque yo me tengo que buscar la vida, en cosas, busco algunas personas que son donantes, vendiendo loterías de la asociación, eso también da un poco de dinero, alguna rifilla al año que se hace y esas cosas.

Yo creo que la gente aquí no participa tanto, la gente no quiere echarse cargo ninguno, no quieren estar metidos en alguna cosa que tenga obligación, ellos quieren estar más a

su aire, muchos no quieren saber nada de nada.

Nosotros éramos 103 personas, quedamos 80, eché a 23, ¿pero sabes por qué los eche? porque no estaban empadronados en el pueblo de Jun, entonces aquí yo como presidente les doy todo lo que puedo y ahora ellos van a su pueblo donde están empadronados y cogen todo lo que les da el Alcalde de ese pueblo… entonces yo dije que esto se va a acabar y hace ya dos años 23 salieron… hubo uno que me dijo: yo pago todos mis impuestos, yo le dije hasta ahí podemos llegar… tú pagas todos los impuestos pero no estás empadronado que es lo que se necesita para que una persona sea socia de esta organización. Aún así la experiencia que yo he tenido en la participación ciudadana es buena.

El tema de las tecnologías en nuestra asociación, eso no va, ya somos mayores, sé que hay una sala con ordenadores, pero eso más bien para la juventud, yo tengo un nieto que tiene nueve años y maneja el ordenador que no veas, pero a mí me gusta conversar con la gente no por Internet.

A mí me gustaría tener más integrantes en esta agrupación, la entrada es libre, el que quiere entra, que me lo diga a mí y yo lo incluyó en la lista y ya tendría todos los derechos que tiene cualquier socio.

Hay pocas actividades en nuestra agrupación, de repente nos vamos por ahí, a algún lado, de viaje, son viajes comerciales ¿no?, Entonces por poquito dinero nos vamos, generalmente por €10 nos llevan, nos traen y nos dan el almuerzo.

Pues yo creo que ahora se participaba más, el ayuntamiento participa más, por ejemplo, todos los años nos financian un viaje a la playa, vamos a un restaurante y comemos, los autocares los paga el ayuntamiento… todo el tiempo están poniendo carteles para que participemos en actividades para el que quiere.

Nosotros nos llevamos bien con todos los otros grupos, pero ellos están en su sitio y nosotros en el nuestro.

Cuando hacemos una reunión extraordinaria yo pongo un papel en el tablón de anuncios y a los tres días lo saben todos, el tablón de anuncios está en la parada del autobús. Si alguno no lo ha visto los otros le avisan a los demás del papel que está en el tablón de anuncios.

Nosotros nos reunimos a veces, la directiva, con toda la gente no, bueno, si hay algún almuerzo entonces aparecen todos, la directiva se reúne una vez al mes. Las asambleas con todos son a veces cuando hay una comida, a esas vienen todos y el que no viene es porque está en el hospital, si no venía también. Cerca del autobús se juntan algunos a conversar, a ese lugar le llamamos La Moncloa… no es que hablen de política, allí hay unos bancos donde cada uno habla lo suyo, bueno, casi siempre se hablan tonterías.

Aquí en Jun nos conocemos la mayoría, pero también hay gente nueva que ha llegado a las urbanizaciones, a esos ya no los conozco, por ejemplo, la urbanización de los Morquiles, pero aquí en el Centro sí.

Ha cambiado a mejor, creo que se le debe al Alcalde que tenemos. Antes no había actividades, no había muchísimas cosas de las que tenemos hoy, por ejemplo, hoy la juventud si quiere dedicarse a no gamberrear y estar ocupada en cosas de aprender, que es lo que les hace falta, que también hay mucho gamberro.

Jun es un pueblo tranquilo, no es aburrido, el que dice que es aburrido quizá sea un joven que quiere juerga, usualmente se van a la capital a gamberrear. Hay gente que ha llegado a una edad y se achica, dice que no puede.

Irene y Margarita (Jun)

Irene: a la gente se le convence con actividades, viajes, grupos de teatro, senderismo, regalos, actuaciones, haciendo muchísimas cosas...

Margarita: a pesar de todas las actividades que se ofrecen en Jun, la gente no participa porque está atareada, el problema para mí, por ejemplo, es mi nieto, si está en la casa no tengo más remedio que quedarme y no salir, porque la madre no tiene tiempo de cuidarlo y tiene que salir a trabajar, bueno, ahora lo saqué y ando con el...

Margarita: el problema de algunos para no participar es que son gente indecisa, gente que no les gusta participar... dicen que porque yo voy a participar, que lo haga otro... hay mucha gente que piensa de esa manera y critican al que lo hace, eso es lo malo... por ejemplo, nosotros en nuestra agrupación estamos criticadas.

Irene: a mí siempre me ha gustado ser participativa desde siempre... yo creo que el que le gusta participar nace con eso... el que se hace ya es más ficticio.

Margarita: sí, mucha... conozco mucha gente que se ha incorporado a nuestra agrupación sin antes haber participado en nada. Nosotros pensamos que estar en la casa sin participar en nada es como si no conocieras a nadie.

Irene: nosotros tenemos muchas amigas en el grupo y participamos mucho... cuando llega la fiesta del pueblo nos vestimos de lo que queramos.

Margarita: yo creo que la mayoría de la gente de Jun no le gusta participar por el qué dirán, cuando nos toca vestirnos para la fiesta del pueblo la gente piensa que no debería hacer eso porque los demás se ríen, piensan que vas a hacer el ridículo... yo pienso que cada uno en su escala no hace el ridículo, ¿acaso los cantantes hacen el ridículo?

Margarita: antes venía pero ahora por lo de mi nieto no tengo tiempo... pero me gusta también.

Irene: yo también venía pero ahora estoy con los nietos... pero me han dicho que hay un curso y estoy intentando venir...

Margarita: lo que pasa es que la madre tiene que trabajar y el padre también porque si no, no puedes tener nada, ni de vivienda, ni de comodidades en tu casa, ni de comer casi...

Irene: ... bueno, también debo decir que me encanta, yo tengo seis nietos, pero tengo dos chicos, los otros ya son mozuelos.

Margarita: no creas, también vamos con los nietos, mira ahora yo ando con el mío... pero hay varias que llevan a los nietos, si no ¿qué vamos a hacer?, No podríamos ir a ningún sitio.

Margarita: yo tengo Internet en mi casa, pero yo no lo utilizo, lo ocupa mi hija, antes si lo manejaba, pero como tengo tanto tiempo sin cogerlo pues ya se me ha olvidado.

Margarita: tiene de todo, cosas buenas y cosas malas, yo, van a ser 50 años que vivo en Jun y el pueblo en tamaño ha cambiado mucho, ahora hay muchas cosas nuevas, como por ejemplo lo que estamos hablando del Internet, no había, transporte urbano, no había... teléfonos había uno o dos en el pueblo, cuando los había, porque antes tampoco los había... hombre, ha mejorado muchísimo, en las calles también, antes estaba muy mal, muy mal alumbrado, muchas cosas, muchas cosas...

Irene:... pero luego el trabajo ha ido a peor, porque aquí había muchísimas fábricas, ahora queda una y está fatal, porque le va mal o lo que sea, están despidiendo personal, es una fábrica de ladrillos, cerámica artística andaluza y cerámica de construcción. El ladrillo ha sido la principal industria de Jun... si yo le empezara a nombrar los tejares que había en Jun, aquí mismo donde estamos había una fábrica muy potente, aquí donde estamos... la rumbadora, que le decían.

Margarita: en esos tiempos no había grupos para participar... todo el mundo trabajaba, niños de 15 años, en el verano, cuando no tenían colegio, a trabajar. Yo creo que lo del trabajo ha cambiado a peor, la participación ha mejorado... antes, las mujeres tenían trabajo en los tejares también, había muchísima mujer trabajando, había menos máquina y más mano de obra...

Margarita: la juventud está mal aquí en Jun, si quiere divertirse, quiere ir a discotecas o ir a un viaje cultural o lo que sea tiene que salir de aquí... de eso aquí no hay nada, no hay piscina, no hay... algunos hacen deporte, pero hay un campo de fútbol muy mediocre... en fin... para los niños tampoco hay guardería... dicen que la van a hacer...

Margarita:... hay juegos para niños, los han puesto en el nuevo Jun, así le dicen, ese está por la carretera, cuando vienes a la derecha te lo encuentras... yo he ido, lo llevé en el coche, porque andando... con los coches por la carretera... además está lejos... hay unos aquí en la plaza pero son muy peligrosos, hay también un parque de aparatos de gimnasia para mayores, lo utilizan más los niños que los mayores... pero el parque que han hecho en el Jun nuevo es muy bonito, pero está muy retirado de los que vivimos en el casco antiguo... el que está aquí está al lado de la carretera por lo que es peligroso para los niños, el niño corre y lo puede pillar un coche, hay un escenario en el que si se suben se pueden caer abajo.

Margarita: Aquí pasa como en todos los sitios o como en todos los barrios, sea Jun o sea Madrid, como le he estado diciendo, en los barrios siempre hay alguna pega que no está bien por qué a todo el mundo no se puede cumplir... eso es así de claro... yo pienso que

hay mucha dejadez… hay personas que son apañadas, si ven un papel en el suelo lo recojan y lo echan al contenedor y otros lo tiran donde se le ocurra…

Margarita: el ayuntamiento antes tenía una sola persona y ahora tiene 10 o más, fijos… eso, hombre, pues ayuda, son puestos de trabajo que se han creado.

Margarita: ahora hay muchas cosas más que hacer que antes en el ayuntamiento, las clases de adulto, las clases de baile, clases de idiomas… pues todo eso ha mejorado. El que no participa es porque no quiere o no puede o lo que sea.

Irene: la gente de fuera, de Pulianas, me ha dicho que lo que tenemos en Jun no lo tiene nadie, un montón de actividades que no hemos aprovechado, hemos aprovechado tres o cuatro… por ejemplo, tiempo atrás había una monitora de gimnasia que ahora han quitado, la gente reclama porque la han quitado pero cuando hacía su curso iban tres o cuatro, el ayuntamiento pagaba un dinero para qué fueran tres o cuatro, entonces la han quitado.

Margarita: aquí en Jun la gente que más participa en las organizaciones es gente que ha venido llegando que no son nacidos en Jun… mucha gente tiene prejuicios para participar y critican a los que participamos, a mi me da lo mismo que me critiquen. La participación cuesta porque uno solo no hace la asociación.

Marisol (Jun)

Mira, te voy a dar como ejemplo el primer pleno por Internet que se hizo el año 2001, se gastó dinero en carteles, avisos y no sé qué… fue un fracaso estrepitoso… se debatió el presupuesto…

En los debates que él organiza en su blog hemos detectado una serie de irregularidades como por ejemplo que participa él mismo, se repiten los comentarios y otros tantos que nosotros hemos denunciado a la prensa…

En cuanto a la participación ciudadana él está incumpliendo las leyes… no sé si conoces el tema de la agenda 21 local, bueno, establece una serie de requisitos para promover la participación ciudadana… yo pertenezco al foro de la agenda 21 de Granada y sé cómo se realiza… lo primero que se establece, la primera fase, es el reglamento de participación, se establecen los órganos de participación, órganos complementarios… entonces, con todo lo propuesto por la ciudadanía se hace un diagnóstico del municipio y en la última fase se hace un plan de aplicación con todo lo dicho por los ciudadanos en un municipio. El alcalde de aquí lo que hace es que contrata una empresa que le hace un diagnóstico medio ambiental del municipio… a lo que esta empresa llegó es que le recomendó favorecer la participación ciudadana en todas sus modalidades… le recomienda establecer un foro medioambiental y varias otras cosas… hasta la hora no se ha constituido nada de lo que la empresa recomendó y se gastó un dinero en ese estudio… se ha gastado un pastón en eso.

Nosotros hemos hecho unas sugerencias avalados en la ley urbana de Andalucía que obliga a constituir foros participativos.

El Alcalde pública que contesta más de 700 twitt diarios y no sé cuántos miles de correos electrónicos de forma compulsiva...

El Alcalde dijo que aquí se había celebrado la primera muestra de teledemocracia activa a nivel mundial, eso se celebró en el palacio del Congreso de Granada y aquí lo que se celebró al día siguiente fue un acto protocolar del municipio con otro de Francia... lo que hizo el municipio fue un hermanamiento que lo hacen todos los alcaldes, hermanarse con los otros pueblos, pero se dio a conocer con una parafernalia en la que se decía que habíamos celebrado la primera transmisión teledemocrática cuando se celebró en el Congreso de Granada, nosotros le hemos pedido en reiteradas ocasiones que nos de las actas de esa reunión, porque si se celebró aquí entonces nosotros tenemos el derecho de acceder a las actas... pero no, se celebró en Granada.

Miriam (Jun)

Tú sabes cuántos años lleva gobernando esta alcalde, lleva más de 20 años gobernando y antes estaba su padre... durante todo este tiempo él ha utilizado el auge de las nuevas tecnologías dentro de la participación ciudadana y la administración simplemente como un aparato propagandístico basado en mentiras... aquí no hay Wi-Fi gratuito ni siquiera en el ayuntamiento. Las grabaciones que se hacen del pleno se hacen por medio de un control de imagen y sonido dirigido por el alcalde. Los resúmenes que se hacen para los medios los hace él y son sesgados de lo que allí ocurre. Nosotros nunca hemos tenido una copia grabada de los plenos, nosotros lo único que podemos es gravar el pleno con una grabadora de audio.

Los ejemplos de participación ciudadana como pintar un edificio o decidir una subvención se hacen a través de encuestas que él hace a través de su blog con lo cual el censura y modera todo lo que en su blog se dice. Me consta que hay vecinos que le mandamos quejas y opiniones y no las publica, entonces como tú te crees que esas encuestas son fiables.

El dice: "hay 20 vecinos que han decidido que me gaste el dinero en una cancha de fútbol"... pero con qué garantía él dice a los medios de comunicación que aquí la participación ciudadana a través de las nuevas tecnologías...

En cuanto a las experiencias de voto electrónico han sido un fracaso que incluso el observatorio de voto electrónico de Andalucía ha considerado como un fracaso, pero él sigue vendiéndolo... esa es la verdadera realidad de Jun.

La participación ciudadana empieza respetando a la oposición que representa a muchos ciudadanos, la constitución reconoce el derecho a la información, pero aquí no se da información de nada, ni en qué gasta, ni las subvenciones que se utilizan... tenemos problemas hasta para verificar la fiabilidad de las encuestas que se hacen.

El Alcalde está anclado en un mundo virtual como el second life que le reporta mucho beneficio... a ver, si yo doy un aviso como por ejemplo el orden del día en un pleno... él dice a través de la Red "aporta tu sugerencia" como voy a aportar a través de un blog personal, pero ¿como tú vas a opinar en un blog personal si hay alguien que te estás censurando?, sí sí, censura, te lo puedo demostrar, aquí hay comentarios que aparecen en su blog, tú dejas un comentario en su blog diciendo que tú no estás de acuerdo en su política porque es ta ta y ta a los cinco segundos no existe... como puede decir tu qué haces un referéndum a través de un blog personal... un blog personal que tú administras...

Incorporar las nuevas tecnologías pero con garantías, una encuesta digital debe tener al menos una firma para avalar que él que ha emitido un voto es una persona física que tiene identidad... una encuesta se hace avalada por la identidad y la presencia de medios técnicos, incluso jurídicos.

El Alcalde dice que un pleno: "he preguntado a la población si quiere que la bolsa de trabajo se haga por tramo de edad y me han dicho que sí" y la oposición le pregunta: "por favor me puede indicar que métodos ha seguido para esa encuesta, como ha sido el proceso técnico, que garantías tiene..."

Cuando el Alcalde tiene que tomar una decisión en donde participe todo el mundo paraliza el proceso...

Es tan simple como preguntar cuáles son los mecanismos legales que avalan lo que se está haciendo. Es tan simple como constatar la identidad de las personas que se dice que participan en los foros y las encuestas, constatar que esas personas realmente existen. Tu en cualquier parte puedes poner un alias que diga pepita tal... además es vergonzoso, tú te metes a los post de los blog que existen y los comentarios son a veces bochornosos porque son comentarios relamidos: "Alcalde es usted estupendo, viva mi alcalde, el mejor alcalde, que se joda la oposición..."

De qué participación estamos hablando... de un blog personal en el que se decide gastar el dinero público... quien le puede dar credibilidad a un asunto así... como se verifica eso.

La última salida de tono que hubo es que los funcionarios tuvieran Twitter, que cada albañil a pie de obra tenía que llevar un aparatejo con una cámara para que en cualquier momento un ciudadano que lo llamara pudiera el operario mostrar el estado de la obra... una cosa... nada serio, todo populista.

Mucha gente que vive en las nuevas urbanizaciones de Jun no está empadronada aquí porque este pueblo no tiene servicios, no tiene guardería, hay un colegio que hasta hace dos años no tenía calefacción... entonces la gente prefiere estar empadronada en Granada porque eso te otorga algunos beneficios a la hora de elegir colegio, descuentos en el transporte público, aquí hay un consultorio de salud tercermundista, aquí no hay ni médico, no hay pediatra, no hay nada, no hay Instituto... entonces hay mucha gente que no hace vida... esto se ha convertido en una ciudad dormitorio con urbanizaciones satélite en la que la gente va a dormir... el nuevo Jun que es más grande que esta zona

no tiene ninguna actividad comunitaria.

No, creemos que es una herramienta más, lo que no puede ser es que se aplique en detrimento de los ciudadanos.

Al final de cada pleno hay una parte que se llama ruegos y preguntas, se supone que la participación democrática debería ser de lo más transparente en un pleno, porque ya no es virtual solamente sino que es público además... entonces tu le dices, señor alcalde quiero hacer una pregunta y el que responde: "primer aviso, cállese"..., pero señor alcalde... "segundo aviso, cállese", "tercer aviso, policía local desalojen y tómele el número de carnet...". No creas tú que a los que le han hecho son políticos, han ido vecinos a decirle que se me está cayendo la casa... entonces a través de qué cauces es que se dice que hay participación ciudadana... cuando un Alcalde no permite en un pleno, en un turno de ruegos y preguntas, desde la educación y el respeto, pueda formular alguna pregunta o queja y lo hecha y le toma el carnet de identidad...

Le han llegado 150 firmas de vecinos pidiéndole por favor que atienda sus necesidades y eso desaparece...

Si tú pones mi nombre en Google aparecerán escenas cortas de un video que dura más de dos horas en donde quedo como loca, aparezco diciendo "sinvergüenza"..., pero es un trocito de un video largo, entonces yo le he dicho facilítame el video del pleno para yo hacer lo mismo que tú y ofrecerles a los vecinos que no pudieron ir al pleno la información... incluso las transmisiones que se hacen por Internet cuando yo hablo no se me oye, nos corta, a qué te parece de locura... no se oye, por eso yo no te hablo desde la ira si no desde la frustración y tengo un cabreo con los medios de comunicación por no contrastar lo que dicen... entonces nosotros somos como granitos en una inmensa playa y no podemos hacer nada para evitar que utilicen el dinero público para su propaganda.

Nieves (Jun)

Yo me dedicaba a la música y se me ha presentado la oportunidad de trabajar desde dentro, esto me iba a dar más tranquilidad para dedicarme al arte, someter tu nombre al escrutinio público es algo difícil, tampoco era lo que yo conocía, no sabía lo que iba a venir después.

Yo siempre he pensado que Jun ha ido a más, para ser un pueblo de estas características, porque todo está en función a su tamaño, por ejemplo el presupuesto.

La política desde el pasado hasta ahora ha cambiado, hemos implementado llegar a más gente, nosotros conservamos los métodos tradicionales pero hemos implementado nuevas formas para llegar a más... nuestra oferta, sea cultural o sea del tipo que sea, llega a más partes.

Hay publicidad, infraestructura, subvenciones económicas etc. Bueno, por la crisis eso ha tenido que bajar, pero siempre ha habido ayuda para las organizaciones

comunitarias, aparte de la ayuda técnica y política que ha estado siempre disponible para el movimiento asociativo.

Internet es un método de comunicación disponible para todos, está ahí, cada cual lo usa en función de su facilidad, hay personas que le resultará más cómodo o más fácil venir aquí directamente y hablar con nosotros, pero hay un sector de población que se comunica directamente con el Alcalde o con la persona... el alcalde tiene una serie de contactos diarios, es impresionante, porque tú sabes que la figura que puede decidir en el momento y que te puede resolver más fácilmente es el Alcalde.

... bueno... eso es imprevisible, cuando él no esté porque no haya tenido la confianza, en otros proyectos... no sé, por X razones..., si él no está, pero está su equipo, esa va a ser la línea, van a seguir la línea, porque nosotros creemos en esa forma de comunicación directa, porque lo vemos cada día y nosotros le seguimos y copiamos, nosotros a veces le pedimos por favor asnos un perfil de esa actividad a través de Twitter, eso nos va a ayudar a tener más éxito.

Yo debo decir que yo lo sigo a él, si él encuentra una nueva vía de comunicación yo enseguida hago mía esa vía...

Yo no estaría de acuerdo, porque a mí me ha servido, esta herramienta me ha servido para acceder a la gente de todas formas y que la gente pueda acceder a nosotros fácilmente.

Hay un sector de población que vive de manera muy ágil y no tiene tiempo de pasar aquí y sobre la marcha resuelve cualquier duda de horario...

Un grupo de gente ya hemos incorporado la gestión bancaria por Internet porque nos hemos ahorrado tiempo...

Hay un sector que siempre va a acudir directamente de forma personalizada, pero luego say otro sector que le va a venir mucho más cómodo contactar a través de redes sociales, conocer lo ofertado, las actividades...

Yo no voy a renunciar nunca a promover actividades a través de las redes sociales...

Publicidad de las actividades previstas... un ejemplo, si vamos a realizar un viaje someto a consulta el destino, como no podemos ir a 200 lugares entonces la gente elige... una vez que elige lanzamos publicidad en todos los medios, a través de Internet y los métodos tradicionales también.

Yo creo que la oposición está en su derecho de pensar diferente, no sé, si hace oposición pues, me imagino, dirán vamos a buscar el problema en esto y en aquello, me imagino que eso forma parte de la vida de los políticos, creo yo, no sé, es que sobre eso... entiendo, puedo hasta entender que no se crean... pero es que yo creo que no conocen como nosotros utilizamos las redes sociales en favor de todo el mundo y con poquísimo coste... yo entiendo que un grupo de oposición tenga sus propios proyectos para gobernar y tienen que desestabilizar al que gobierna o intentarlo. Yo quiero pensar que

lo que pretenden es hacer malo algo que no ha salido de su propio grupo.

Parte de la gente sí, todos los jóvenes que participan, ellos se comunican muy fácilmente y luego hay gente que trabaja a diario y entran en sus facebook o las páginas que ellos tienen y se comunican a través de redes sociales, pero luego hay otro sector que es más reacio... por ejemplo, hay una persona de un grupo de vecinos a la que la chica de Guadalinfo le ha dicho esta mañana: "Hey, pásate por aquí que tenemos un curso del nivel que a ti te interesa"... porque era un nivel muy básico, y bueno, esta persona ha dicho vale, puede ser que me pase... pero va en la actitud de la propia persona, porque le tenemos miedo a lo que no conocemos. Hay personas que son abuelos y no tienen ese tiempo para aprender, porque cuidan a los nietos.

Las personas tienen todas las facilidades para aprender a utilizar las nuevas tecnologías, pero yo lo tengo claro, a mí me pueden ofrecer todas las facilidades, pero sí me da pudor, si me da pereza, si tengo que cuidar a mis nietos y por la tarde ya no me apetece... eso ya... nosotros, pues no.

Yo tenía mi hijo, no sabía nada de Internet, le pedía que me ayudara, pero luego él se molestaba, el estaba en un nivel más alto que yo, entonces me acerqué al ayuntamiento, sin conocer nada a esta gente y me acerqué a hacer un curso de informática. El primer curso que hice era de 15 adultos, ese fue mi primer curso para avanzar sin tener que preguntarle a mi hijo. Cuando yo me formé todavía no existía Guadalinfo, el curso lo dirigió un funcionario municipal.

Mira, a mi suegra que tiene 82 años le digo, “déjame que te dé unas nociones básicas, yo tengo un portátil que no utilizo y te lo traigo a casa..." ella vive sola y me da una pena que una ventana abierta al mundo, que ella no pueda disfrutarla... ¡pero qué sucede!, Ella me dice: "no me satures, yo con mis cosas y mis problemas ya tengo bastante... y cuáles son sus problemas, que sus hijos estén bien, que esto que lo otro, pero mayores problemas no tiene, pero no quiere aprender, contra eso nosotros no podemos, pero curso de formación te garantizo ciento por ciento que siempre hay acceso, yo hace mucho tiempo atrás tuve acceso sin problema alguno.

El conocimiento que tenía del Alcalde y los concejales era como de cualquier otro ciudadano, yo no había venido nunca al ayuntamiento. En informática empecé de cero, luego descubrí a los funcionarios municipales que te hacían el curso más agradable, fueron muy profesionales, sensibles. Aparte, de ese grupo inicial, nos hicimos todos amigos. En Jun el que no accede y no se forma es porque no quiere.

Yo lo veo todos los días, Guadalinfo está funcionando maravillosamente, hay interés, pero obviamente no podemos esperar que haya interés del ciento por ciento de la población, si existiera la receta para qué el ciento por ciento participara, nos gustaría conocerla.

Formarse en nuevas tecnologías es un fuerte permanente, todo el año, eso, yo creo que nadie lo puede poner en duda.

Yo creo que la participación en Jun está bien, los porcentajes de participación me tienen

muy bien, aunque si fuera el doble o el triple sería mucho mejor, pero hasta ahora estoy contenta. Si nosotros ofertamos una actividad y nos falta espacio porque llega mucha gente, la actividad se transforma en un problema y eso ha ocurrido varias veces, llega más gente de la que pensábamos.

A mí siempre me ha gustado la música, yo peco de optimismo, me gusta la música alegre, eso desde siempre, Internet me ha servido como herramienta de trabajo.

Hemos tenido un curso de música para los peques, ha sido un curso que impartí yo, desde lo más básico, hemos sacado material de Internet, pero este curso yo lo impartía en forma gratuita desde hace 10 años, la oposición me atacó diciendo que yo era una privilegiada al ser monitora de ese curso, pero resulta que yo ese curso lo di en forma gratuita durante 10 años, yo quise inculcarle a los niños el amor a la música, a las notas, a la paz que te puede aportar, todo lo que yo he sentido desde que era pequeña he querido que ellos lo sientan… pero como te dije estamos acostumbrados que la obligación de la oposición es infravalorar tu actividad. No quiero que nadie me agradezca, pero han sido 10 años de mi vida ocupando un día de la semana, cuatro o cinco horas gratuitamente, yo no tengo por qué publicitarme porque era algo que me aportaba tanto y los alumnos me devolvían tanto que con eso me sentía pagada, pero eso lo ha utilizado la oposición en su momento para sembrar el hecho de que a mí me habían privilegiado.

Los jóvenes son mucho más complicados, llegar a ellos desde el plano artístico es mucho más complicado, pero en el aspecto deportivo hay un porcentaje altísimo, creo que en un porcentaje alto los jóvenes interpretan poder, grupo que gobierna… quiero decir, todo lo que representa el poder para ellos es como si los obligaran a algo, a mí me ha resultado dificultoso llegar a los jóvenes… yo he dado clase a niños de cuatro a 14 o 15 años sin problemas, el sector de los 15 a los 24 o 25 años nos ignoran, cuando hay una actividad de un grupo musical ya formado nos piden locales para ensayar, pero son cosas puntuales… hay un porcentaje de jóvenes que son muy pasotas, no tienen inquietudes… hay otro porcentaje que son universitarios, a ellos la universidad les ofrece actividades, entonces ellos viven más en el exterior.

A mí me resulta mucho más fácil hacer que se interesen niños, pre adolescentes y adultos.

Yo tengo que preguntarme siempre que me gustaría que me ofertasen, que curso, que actividad, a quien le gustaría acudir… tenemos que utilizar imaginación, pero no viéndolo sólo desde tu perspectiva.

Hay un porcentaje de gente que desarrolla su vida en Granada y utiliza su vivienda habitual en Jun para dormir… estar cerca de Granada tiene sus ventajas y sus desventajas, pero también conservamos nuestra esencia de pueblo. Mucha gente decide venirse a vivir a Jun porque quiere estar tranquilo pero también quiere estar cerca de Granada.

Hay gente que es muy consciente… está el típico caso de un matrimonio con niños

pequeños y su trabajo y todo en Granada, pero quiere incorporar a sus hijos en las actividades y los incorporan, esos casos hay muchos, los incorporan a colegios y a actividades extraescolares, por inercia ellos mismos también se van incorporando. El hecho de estar en contacto con un pueblo en un momento dado, ellos se dan cuenta que hay actividades que les interesa. Nuestra obligación es trabajar y mucho de ofertar, pero es verdad que tenemos una respuesta bastante aceptable.

Sandro (Jun)

En mi organización el paro ha afectado la participación, yo tenía gente que tenía su vida resuelta y de un momento a otro se ha visto en paro, gente deprimida, para cortarse las venas, hay gente que con tres niños, 55 o 56 años, ya no van a encontrar trabajo en ningún lado. En mi organización éramos 60 o 70, pero ahora quedamos 15. Si hay dinero todo bien, pero si no hay todo va mal y aquí la participación es que si pagas participas, que si no pagas no participas. Cuando hay dinero nos íbamos a Madrid a ver fútbol, pero ya no, tú tienes que tener en cuenta que ver un partido de fútbol en Madrid cuesta €70, encima viajar a Madrid es caro.

Nosotros jamás hemos ido a pedir una subvención al ayuntamiento, estamos seguros que no vamos a recibir nada, el ayuntamiento ni siquiera subvenciona a los equipos que son del pueblo, los niños que quieren participar en los equipos del pueblo hay que comprar de todo, equipo, zapatos, chandal, todo.

La participación aquí es mentira, si el ayuntamiento inaugura algo y pone la comida y la cerveza entonces la participación es 100% porque no le cuesta dinero, en el momento en que tú pides un euro la participación es nula.

Antes era igual, yo soy nacido aquí, ni siquiera en un hospital, yo nací en el cuarto de mis padres, a mí nadie me puede decir forastero, la participación aquí no, si el ayuntamiento paga entonces hay participación y si no pagan no participa nadie.

En Jun se ha gastado dinero en cosas tontas como por ejemplo el pabellón, a mí no me interesan las canchas para atletas y las pollas en vinagre, para tres o cuatro personas que hacen ese deporte… mientras que son 100 o 200 niños los que juegan al fútbol no hay ni lugares decentes donde jugar.

¿Que Jun es un pueblo tecnológico?… ¡Son todas mentiras!, ¿tú sabes cuánto yo pago en Internet?, €100 al mes, a mi no me lo paga el ayuntamiento… ¿qué hay Internet en el pueblo?, Para qué quieren Internet donde lo único que yo puedo hacer es chatear, no puedo hacer otra cosa, para qué coño quiero yo Internet. Según la creencia en Jun no se paga Internet y aquí pagamos Internet… ellos tienen una Internet del pueblo, es una compañía que ofrece Internet aquí, muy barato, no sé si pagan seis o €12, pero tú con ese Internet no tienes acceso a ninguna página, tú lo único que tienes acceso es a chatear, yo para qué coño quiero chatear, a mí me gusta hablar con la gente como estamos hablando tú y yo.

La participación ciudadana en Jun es muy relativa, a nuestra organización el ayuntamiento nunca nos ha dado nada, a las organizaciones de mayores eso sí, esos votan, tú les pones un autobús los llevas a alguna parte, les das comida y son los más felices del mundo... a mí me dan un sándwich con mortadela y me ponen un autobús y yo les digo que se metan el sándwich y el autobús por donde les quepa... pero con las personas mayores es diferente, tú sabes que cuando uno se hace mayor se pone como niño.

Yo esto de la tecnología es que no lo entiendo, a mí que más me da que el Alcalde de Jun hable con el alcalde de Francia por Internet, a mí que más me da eso, mira este hombre (señala a otro que está en el lugar) lleva parado mucho tiempo, no tiene dinero, se le terminó el paro, no tiene de nada, para qué le sirve a este hombre que el Alcalde de Jun hable con un alcalde de Francia...

Yo supongo que la Unión Europea le da dinero para hacer cosas de Internet, pero a este hombre parado de qué le sirve... antes no era mejor, pero es que uno está tan acostumbrado... es como un boxeador, estas tan acostumbrado a que te den hostias que cuando no te las dan preguntas, pero coño ¿qué pasa aquí?...

Volvemos a lo mismo, si todo está bien eso está bien, el saber no ocupa lugar, pero vamos a darle trabajo a la gente, vamos a darle qué comer y al que le hace falta de verdad.

... Una persona de 80 años que coño hace en Internet, un niño con 10 años sí, una persona con 80 años tiene que estar descansando en su casa porque si sale puede caerse y quebrarse una cadera y eso ya va a costar dinero... mis opiniones no son fuertes, es lo que hay...

Que el Internet del pueblo si te quieres meter a una página de Internet, los huevos... te tienes que ir a Vodafone o telefónica. Si querías descargarte una canción, pues no podías, el que podía descargarse una canción era el que tenía la clave... yo le dije a una concejala del ayuntamiento que no podía descargar nada con la Red del ayuntamiento y ella me dijo: "como no vas a descargar nada, si yo me descargo lo que quiero"... era como el grifo, para algunos está abierto y para otros como yo cerrado.

Yo los estudios que he necesitado ya los he hechos... para mis hijos que están estudiando a ellos les sirve Internet, pero a mí no me sirve para nada, yo mi carrera ya la tengo hecha.

Mira, éste está quemado, con dos niños y en paro, tú crees que voy a ir al municipio a pedir dinero para que en un grupo lo pasemos bien, pues no es la hora de pedir subvenciones sino darle de comer al que lo necesita.

Violeta (Jun)

Este centro se creó en 1999, no se llamaba Guadalinfo, era un aula de acceso gratuito a Internet, no existía un lugar como éste en el resto de Andalucía, desde entonces a varios municipios la idea le pareció interesante y decidieron formar INTERVILLE, ese fue el nombre del proyecto que se pretendió hacer en otras ciudades lo que aquí se estaba haciendo, a partir de ese proyecto se creó la Red Guadalinfo, en resumen, el centro neurálgico en el que se formó la idea fue aquí, en Jun.

Es muy amplio, hay desde niños, hay cursos para niños, para mayores, hay personas que se sienten muy bien bajando un puzzle desde Internet, eso es tan válido como aquí el que aprende a usar la hoja de cálculo.

Jun tiene 3000 personas, pero debes pensar que este centro está ubicado en el casco antiguo de Jun, pero aquí también hay dos urbanizaciones, los usuarios que vienen de esas urbanizaciones vienen por actividades formativas, al principio procesador de texto...

Al centro concurren una media de 40 personas al día, la gente puede tener Internet en su casa, pero vienen aquí a hacer consultas específicas, algunos empresarios vienen a aprender cómo llenar sus facturas, los autónomos vienen por problemas puntuales.

Los centros Guadalinfo son apolíticos, sus recursos vienen casi íntegramente del Fondo Europeo y de la Junta de Andalucía, aquí viene gente que son de Izquierda Unida, gente del PP, aquí hay una actitud apolítica completamente... tanto así que estamos llevando adelante una obra de teatro que se llama Guadalconcienciada contra la violencia de género y la mayoría de los que participan ahí son de diferente partido político y no hay ningún problema. El ayuntamiento nos apoya, nos montó un escenario, nos dio todos los recursos que necesitábamos, puso empleados municipales para que no pusiesen y no quitasen la música.

Evidentemente, está más predispuesto a apoyar y confiar en la gente que lleva el centro.

Mira, eso pasa si hablas con gente de cualquier municipio, como está la situación... hay poco trabajo para todos... desde aquí los insertamos en bolsas de trabajo temporal, elaboramos currículum digitales, pero el perfil de los que vienen aquí está limitado en cuanto a las nuevas tecnologías, mucha gente viene a aprender, entonces las posibilidades que tienen de encontrar una oferta en Internet es limitada.

Es que hacen de todo, es muy amplio el abanico, hoy es viernes, la gente está un poco desconectada el viernes, pero si tú vienes un lunes te darás cuenta que vienen a hacer trabajos, trabajos que les piden en el colegio, hay varios autónomos que vienen a resolver sus problemas, revisar el correo, enviar información escaneada...

Yo creo que la gente no aprovecha lo que tiene, es cierto que accede un tercio regularmente, pero podrían aprovecharlo más, yo insistiría a los empresarios que se dieran a conocer en las redes sociales, es básico tener un perfil en Twitter o en facebook... el problema es la ignorancia.

Por ejemplo, la obra de teatro que estaba montando, al principio la gente no entendía la relación entre el teatro y estar comunicado por Internet, después, cuando se dieron cuenta que podían estar conectados con otras organizaciones que se dedicaban al teatro ya van viendo lo que es y lo que se les ofrece.

Lo importante es cuando vengan que estén aquí y se sientan cómodos, los invitamos a través del portal Guadalinfo, para los que todavía no saben pongo unos carteles en el centro.

El Centro Guadalinfo tiene independencia del Alcalde, él no influye en la determinación de las actividades, evidentemente que estamos a su disposición, por ejemplo, ahora se dio la necesidad de que los empleados municipales tuvieran Twitter, ese curso para enseñarles a usar Twitter se los dimos acá.

Este centro tiene una imparcialidad total, para mí todo el mundo es igual, la gente tiene que venir aquí con la educación adecuada, te puedo asegurar que yo soy la máxima responsable de este lugar, en todo momento, tengo una autonomía total, lógicamente tenemos que estar al servicio del municipio, pero tenemos autonomía para determinar las actividades que se hacen o que no se hacen.

Yo creo que el ciento por ciento no, pero del 60 al 70% sí... yo creo que la imagen que hay es real... no quiero hablar de cuestiones políticas, pero si el Alcalde hace una consulta para ver si se ponen luces de Navidad o no, esa consulta existe, no se está inventando... tampoco fue inventada la necesidad que estableció el alcalde de tener video currículum para conseguir trabajo, eso se hizo el 2008 y no fue un invento, fue real... te lo digo personalmente, yo lo veo así, existe...

Primero, es un pueblo pequeño, además hay dos urbanizaciones lejanas y eso influye negativamente, es negativo para que se involucre la gente, el acceso a esos lugares lo están intentando resolver pero hasta ahora la distancia es un problema... pero yo siempre he visto movimiento ha... tú si entras en Twitter y tal se ve movimiento.

El Alcalde atiende a cualquier persona, no importa que no maneje las nuevas tecnologías, si aquí hay una persona que ve al Alcalde pasar y lo detiene para hablar con él, no hay problema, es decir, hay una cercanía en ese sentido que en pocos municipios he visto.

Yo creo que no, este centro continuaría, la gente seguiría viniendo...

Conozco algunos que han conseguido trabajo a través de Internet, han hecho sus gestiones desde aquí.

Yo estoy muy contenta con el grado de involucración de los vecinos, pero sí le pediría más que aprovecharán lo que tienen, podrían aprovecharlo más, claro, hay gente adulta que dice que a su edad estos temas no le interesan, pero si yo la veo receptiva, con ganas de aprender, le insisto... hay una señora que tiene 75 años, ella siempre ha tenido facilidades para escribir, es la persona que nos ha escrito la obra de teatro que montamos, ella no sabía nada de ordenadores ni de Internet y en dos meses abre su

ordenador, ocupa el procesador de texto, baja las imágenes que le gustan, muy bien… esos aspectos para mí son muy gratificantes.

La estrategia que uso yo es insistirle mucho a la gente, no tengo problemas de repetirle que hay un curso que les interesa, que vengan y muchos me hacen caso…, lo que pasa es que se podría aprovechar mucho más, pero es como te digo, eso pasa con todo.

Yo trato de tener empatía, pero en general eso pasa muy poco, yo en los años que llevo me ha pasado una vez. En general no se da cotilleo, yo tengo esa sensación que no se da.

M. Santos (Antiguo Alcalde de Torrelaguna)

A evolucionado bastante, los tiempos han cambiado como todo en la vida, yo te puedo decir que los 12 años que llevo de alcalde, incluso los ocho que llevo de concejal, la gente se enteraba de las actividades del ayuntamiento leyendo los tablones de anuncios, ahora se pueden usar la página web. Yo creo que es bueno, es la evolución que tiene la sociedad de cara a la información. Desde tu casa te puedes informar de todo lo que pasa en Torrelaguna.

No, se participa más ahora, según la experiencia que tengo, antes si querías enterarte de lo que pasaba tenías que venir directamente al ayuntamiento y leer los tablones de anuncios, de las comisiones que se formaban, ahora lo que se decide en los plenos o lo que pasa está colgado en la página y hay un foro en donde la gente opina lo que quiere, cosa que a mí me gustaría que ese foro fuera con nombre y apellido. A mí lo que no me gusta es que sea anónimo, eso es lo único que yo le digo desde aquí a los compañeros que lo han llevado, a mí me parece bien que todo el mundo opine, pero lo que no me parece bien es que sean anónimos, que tuvieran nombre y apellidos eso está muy bien, eso a mí me encanta

Toda la actividad qué está en torno a la educación, en relación a los niños, por ejemplo, en la casa de la cultura ahí todo tipo de actividades que van desde baile hasta manualidades, esas cosas son las que hay. En estos pueblos pequeños hay cosa muy puntuales, por ejemplo, las fiestas patronales donde hay toda clase de eventos, pero hay un evento que está por encima de todos, unos podemos estar en contra y otros podrán estar a favor, que es el tema taurino, me entiendes, y ahí sí que la gente se vuelca completamente. Un pueblo como Torrelaguna si llega septiembre y no hay toros es como si no hay función, aquí aunque no haya para comer debe haber ese tema.

Esto es como todo, a uno le gusta una cosa y a otro le gusta la otra, yo personalmente soy religioso y practicante y a mí particularmente soy de los que voy a la iglesia, soy respetuoso con el tema religioso como soy con el político.

Nosotros dedicamos dinero del que nos da el Estado central al tema Internet y yo he visto aquí, mira, fíjate qué bonito es… plantamos aquí una zona Wi-Fi, aquí en la plaza, yo he visto usuarios sentarse con sus ordenadores, eso en un pueblo pequeño, ves

cómo ha avanzado, todo me parece un gran acierto, es una cuestión fabulosa, desde un punto de vista que no lo práctico, sinceramente te lo digo, no ocupo Internet, sinceramente no, por... no te puedo decir... no lo sé, yo uso poco el teléfono, lo uso para llamar y no paso de ahí, pero yo te puedo decir que he visto a muchos usuarios sentados en la cruz que tenemos allá al frente o en cualquier parte del ayuntamiento con acceso a Internet. Esto no quiere decir que en mi casa, es como todo el mundo sabes. Creo que es lo bueno, creo que es lo actual, es lo positivo. Si viajas reserva tu billete, comprar tu hotel.

Yo no soy tecnológico porque te acostumbras a que te lo hagan tanto aquí como en casa, por ejemplo, yo le pido a la gente que haga las cosas, le digo metete a Internet y has tal cosa. Creo que Internet es una tecnología que alguien que hubiera vivido hace 40 años levanta la cabeza se vuelve a morir otra vez. No hace falta ver la evolución de la vida para darse cuenta que va en plan bien.

Aparte que creo que es bueno mirarse a la cara y verse a los ojos, porque eso dice mucho de las personas y a partir de ahí no te conoces cuando te estás mandando correos. Creo que sería bueno seguir viéndose a los ojos, pero por rapidez y comodidad hay que respetar mucho las nuevas tecnologías.

Creo que somos cómodos y no sacamos nuestras actividades, yo frecuento la casa de la cultura y creo que existen esos movimientos. El pueblo más pequeño que el nuestro se resalta más lo que se hace, si nosotros recibimos una subvención de €30,000 no la vemos cómo se podría ver en un pueblo más pequeño que éste, lo que no quiere decir que en Torrelaguna no haya participación ciudadana, que si la hay, me entiendes, lo que pasa que bueno, como es algo completamente distinto, en los pueblos pequeños se notan más las actividades. También debo reconocer que somos muy cómodos, por qué hemos hecho cada actividad terrorífica de buena, creo que estamos haciendo actividades que no tienen nada que envidiar a ciudades grandes, pero no lo damos a conocer, no lo colgamos en la página Web porque somos muy cómodos.

Yo creo que se moviliza a la gente a través de Internet y de la página Web y luego, sobre todo, en la casa de la cultura que es donde se concentra la juventud del pueblo. En los colegios el ayuntamiento participa con los AMPAS, el polideportivo también, donde también existe esa participación, y la biblioteca, por supuesto, allí tenemos usuarios para aburrir, por la biblioteca la comunidad de Madrid nos tiene bien considerados, por lo que realmente hacemos allí.

Esta última elección, el partido donde estoy yo le ha preguntado a los ciudadanos que cuál era el modelo de pueblo que querían tener, es fundamental ir a los tiempos que corren, yo me encuentro fastidiado por mi dejadez de no haberme metido desde dentro en este tema de Internet

No existe hasta ahora, pero seguro que la gente joven que viene lo va a poner.

Yo llevo aquí desde el año 90 y te puedo decir con pies y señales como es esto. Toda la vida Torrelaguna ha tenido la misma cantidad de habitantes, si tomas el censo te darás

cuenta, lo que pasaba es que habían 20 o 30 más que venían en verano, esa cantidad hacía parecer que este pueblo tenía más participación cuando era lo mismo, tampoco había más participación ciudadana, lo que pasa es que la gente siente añoranza, mira para atrás, pero yo les digo que piensen para adelante. Torrelaguna no ha Estado como ha estado en toda su vida ahora, que tenemos 5.000 empadronados, me entiendes, y yo llevo aquí 20 años aquí metido y yo te puedo decir como funcionado el ayuntamiento 20 años para atrás y yo te puedo decir cómo ha funcionado el ayuntamiento 20 años para atrás.

Yo te puedo decir que en la década del 90 hicimos como nunca edificios nuevos, pero en ese tiempo la participación ciudadana era nula, sólo venían a los plenos a ver como yo me enfrentaba contigo, nada más, y ahora tienen esta herramienta para participar coño, que no digan tonterías, que no digan eso, lo que pasa es que dicen ¡Uy que bonito era aquello! Si ellos dicen que bonito era aquello, que reconozcan que es bonito esto también.

El movimiento 15 M este, aquí en Torrelaguna se juntaron 50 chavales o 40 o los que fueran, pero los ha habido, anteriormente nunca lo había visto yo y eso a través de las nuevas tecnologías y si no de que, o no, vamos a dejar de hablar tonterías porque aquí antes era de taca taca y toma, vamos a actualizarlos de cómo está la vida lo demás todo son tonterías, el agua pasada no mueve molinos, así de claro. Es mi opinión te lo digo eh. Vamos a actualizar los tiempos para vivir en dónde estamos y se acabó.

Yo siempre he entendido que mi puerta ha estado abierta y todo el que la ha abierto ha pedido la información y ha pedido lo que ha querido, nadie puede decir que no lo he recibido y eso sin haber llamado previamente, porque han estado ahí y han dicho: ¡oye Miguel!, porque no me dicen Alcalde tampoco, entonces los recibo.

En los plenos no he dejado hablar a la gente porque los que van a hablar buscan tirarse los tejos unos con otros, buscan esas rencillas, cosa que yo personalmente no las veo y las he evitado.

Oscar (Actual Alcalde de Torrelaguna)

Aquí no hay canales reglados de comunicación de los políticos con el pueblo, esto como pueblo pequeño que es, desgraciadamente, aquí se recibe a todo el mundo que solicitó la entrevista, como tú mismo, ahora mismo he estado con las asambleas del 15 M, hemos estado aquí una hora departiendo y cualquier vecino, previa cita, puede venir hablar aquí de cuestiones concretas o de lo que él considere.

En los pueblos pequeños, por desgracia, digo por desgracia, porque te cogen en un bar y la relación es muy directa con los vecinos, a veces es demasiado directa decimos porque a veces no respetan tus momentos de esparcimiento o de ocio. Estos son más o menos los canales de comunicación con los vecinos.

Los canales reglados son en los plenos, donde la gente va y se entera del

funcionamiento del pueblo, pues va y se entera del orden de los puntos del día, ahora hemos abierto un turno de preguntas para los vecinos para que pregunte lo que consideren en los plenos, claro que los plenos son cada tres meses, esa es la carencia que tenemos ahora, pero vamos, que si un vecino quiere informarse sobre algo concreto que le afecte, pues con cita previa...

Vamos a ver, yo no soy un experto en nuevas tecnologías, soy un usuario y si me manejo para todo lo que son los blogs, foros y etc. Yo creo que los foros y las nuevas tecnologías sí que permiten una comunicación muy fácil porque no dispones de horas, en tu tiempo libre puedes contestar y sí que puede llegar a mucha más gente.

En estos pueblos donde existe población muy mayor hay una brecha digital tremenda y hoy probablemente en este tipo de pueblos sea más la gente que no domina las nuevas tecnologías que las que sí y tienes que dividirte. A los más jóvenes les puedes contestar, puedes llegar a ellos de una manera más fácil con las nuevas tecnologías y con otros no queda más remedio que las técnicas de toda la vida, el vis a vis y no cabe más.

Pues sí, suelen ser siempre los mismos y suele ser gente que no utiliza los nuevos medios, suele ser gente más mayor y están acostumbrados al trato directo con el responsable político, pues la gente que puede evitarse venir, pues... es una cosa ya más cultural de que ya no le es tan necesaria la conversación personal para intentar solucionar o enterarse de alguna cuestión en concreto.

Por supuesto que sí, yo de hecho lo intento dentro de mis posibilidades, una tendencia clara debe ir por ahí, pues con muy pocos recursos llegas a mucha gente, lo malo es eso, hay una parte de la población, lo que yo te digo, hay una brecha digital... si sólo te dedicas a trabajar a través de los nuevos medios dejas a una parte importante de la población. Yo te digo que con gente como mi padre jamás me podría comunicar por vía de los nuevos medios porque no saben lo que es ni un ordenador, es gente ya de 65 o 55 años, no manejan un ordenador.

No, Torrelaguna tiene que mejorar en cuestión de comunicación a través de las nuevas tecnologías. Hemos empezado a colgar los plenos, para aquel que no pueda venir lo puede escuchar, por lo menos escuchar ya que no tenemos todavía para grabarlo. Escucharlo es lo interesante, tenemos que solucionar un montón de instancias a través de Internet.

Antes se sacaban revistas en papel y tal, pero eso es hoy prohibitivo, sacar revistas, aunque tienen mucha más aceptación, hoy en día todavía es más importante lo que sale en prensa o en revistillas locales que lo que cuelgas en Internet, llega mucho más por el tipo de población que hay, no es por otra cosa.

Vamos a ver, yo tengo dos ideas, dos cosas distintas, una es que la Web institucional, que es la del ayuntamiento, tiene que dar mucha más información al vecino... de todo tipo, de actividades que se organicen, pero también colgar todas las ordenanzas que están rigiendo en Torrelaguna y que con sólo pinchar puedas descargártelas, colgar las actas de los plenos, colgar los plenos en sistema audio. Eso tenemos que mejorar.

Yo creo que tenemos una muy buena página en comparación con otros municipios de estos tamaños, pero eso no quiere decir que nos quedemos ahí, la idea es mejorar mucho más.

Tenemos que hacer una página para los padres que tienen niños en la escuela infantil, debemos dar esas herramientas para que la gente se comunique y luego a nivel personal me gustaría retomar por lo que es mi blog.

Mi blog sería de situaciones que nos afectan a Torrelaguna o cómo nos sigue afectando la crisis… de esa manera también quiero llegar, pero esa es una cuestión más personal.

En principio sí, tengo una muy clara, no sé si a través de un referéndum que eso legalmente es muy complicado, pero por lo menos informare , tengo un caso concreto que es la privatización del canal aquí en Madrid que nosotros siempre nos hemos negado, pero vamos, nos vamos a tener que ver abocados a tenerla que aceptar y nos afecta, entonces yo no puedo firmar un convenio con el canal sin antes explicárselo al municipio.

Yo soy el primero que no se cree eso, porque es de una complejidad técnica impresionante, puedes poner a una persona todo el día votando, yo ahora mismo dudo de la capacidad de veracidad de una consulta de ese tipo.

Aquí en Torrelaguna hay alrededor de 3000 votantes, de esos que tengan acceso a las nuevas tecnologías nos quedamos en 1000 o 1500 como mucho, ¿qué pasa?, ¿que sólo tienen derecho a ser consultados u opinar la parte que tiene acceso a las nuevas tecnologías y a la persona que apenas sabe lo que es un ordenador su opinión no se ha de contar con ella.

Un referéndum te da opción a que pueda dar su opinión desde la persona más humilde, incluso analfabeta, a la persona más inteligente del pueblo. Es una cuestión muy importante, no se puede estar haciendo un referéndum para cualquier chorrada de si nos gastamos más o menos en las fiestas del pueblo o cosas de esas.

Vamos a ver, aquí había un blog que a mí me parecía una herramienta fantástica para comunicarte con los vecinos de manera fácil y directa, entre desde un principio en ese blog y tuve que dejar, porque era una trituradora, mientras yo daba mis opiniones con nombre y apellidos, la gente… vamos, ni un 1% entraba en esas discusiones con su nombre y apellido y en el anonimato de Internet te decían unas barbaridades que yo ya tuve que decir que una acusación más.

En un pueblo tan pequeño cargaban contra el webmaster porque decían que era un sensor que no dejaba a la gente participar al obligarle a poner su nombre y apellido, entonces los dejó pero lo que ponía la gente eran acusaciones tan graves que yo le dije al webmaster que una acusación más… decían que yo me he gastado esto o lo otro… como no pudo defenderme voy a ir contra la página… entonces él me dijo: tienes razón…

Es que aquí no puedes estar demostrando… aquí pasó un caso concreto, pusimos un despacho de dos personas que era para uno, entonces uno puso que nos habíamos

gastado 1 millón de pesetas, €6.000 ahora y cuando no había llegado ni a 100,000… entonces yo tuve que empezar a demostrar y sacar facturas y demostrar que yo no me había gastado eso… entonces qué pasa, que la carga de la prueba debe ser para el que acusa, sino volveríamos a una situación de la inquisición.

En un pueblo como este dependiendo lo que diga la gente duele, yo soy una persona muy parco en mis gastos y que me digan que me gastado lo que no, me dolió, es así me dolió, otras cosas no me duelen tanto… a quien sí le duelen es a los familiares, porque digamos que el que está aquí, pues, asume que va a haber críticas, lo tiene como asumido, es como el boxeador, el boxeador asume todos los golpes, me entiendes. Los dimes y diretes que te dicen aquí los tienes más asumidos, sólo te duelen si llegan a cierto grado, pero los que sufren de verdad en esto por los pequeños es la familia, es la mujer, los padres, esos son los que más y por eso sufren y nadie quiere, vamos, que su familia se dedique a la política en estos pueblos pequeños, vamos, eso es así.

P9-. Si tú me dices que la forma de comunicarse en tu pueblo es cara a cara entonces no debería ser una prioridad incentivar el uso de las más tecnologías como Internet para comunicarse en cuestiones políticas.

Vamos a ver, una cosa es que nosotros queramos aplicar las nuevas tecnologías en lo que es dar servicios que te pueden ayudar para mucho en quitarte un paseo al ayuntamiento para rellenar una instancia que la puedes rellenar en tu casa tranquilamente, esa es una vía, y otra cosa es que la toma de decisiones dependen de lo que tú navegues, investigues a través de las redes sociales etc. etc. Ahí yo soy… ya más conservador, o sea yo no puedo tomar una decisión pensando en los internautas, eso lo comentamos muchas veces en la agrupación a la que pertenezco.

Había un nivel de crítica en el foro, entonces pensaba, ¿este nivel de crítica es lo que piensan todos… todo el pueblo?… o eran tres o cuatro que a través de apodos llenan de críticas, ahora la cosa es que sean tres o cuatro los que escriben y otra cosa es la importancia que eso tiene por qué lo leen muchos más y eso sí que genera opinión… es muy complicado eso de los foros, poca gente coordinada puede generar opinión porque es mucha gente la que no lee, que se evitaría si los foros obligaran, que es lo que yo estoy a favor, que se escribiera con nombre y apellido y número del DNI.

Poner un blog como ayuntamiento yo lo veo muy complicado porque siempre nos acusarían de haber como se hace eso… vamos… seguro…

Yo es que, probablemente como siempre he conocido eso lo veo como normal, esa forma de funcionar probablemente tu que vienes de otro sitio habrás visto un funcionamiento más horizontal en otro tipo de países, pero yo desde luego aquí eso es lo que siempre he mamao y me parece que es hasta lo más normal del mundo, tal vez tengamos que replantearnos, pero vamos, no conozco otro funcionamiento.

Para cambiar cosas en Torrelaguna siempre tienes que tener la aceptación del pleno, pero aquí estamos en minoría, por lo tanto ya no puedes aplicar tus programas sino que tienes que consensuarlo con otros grupos, lo cual puede ser que sea hasta bueno, luego

tienes muchos problemas económicos, porque muchas cosas de las que cambiarías tienen una contraprestación económica que si no tienes es imposible cambiarla.

No me creo tan importante ni tan inteligente para cambiar Torrelaguna de arriba a abajo, que la mejorara un poco ya me conformaría, ahora sí tengo algunos ejes en los que me gustaría trabajar en esta legislatura, una es la promoción turística de Torrelaguna, porque puede ser una fuente de riqueza para el municipio y otra cosa es ajustar los servicios a los ingresos que tenemos que hasta ahora como en tantos otros municipios de España se han dado muchos más servicios que ingresos tenemos... esto porque en el tiempo de las vacas gordas dábamos muchos servicios y dos huevos duros como dirían los hermanos Marx...

Yo tengo correo electrónico, no tanto como público, pero hay una cuenta de correo del ayuntamiento genérica que luego dependiendo si el mensaje es para mí o no es para mí me lo redirige la persona que lo recibe todos los días y luego tengo uno que es público, bueno, es del ayuntamiento, es público pero no se lo doy a todo el mundo porque si no te lo cargarían, estarías más tiempo a eliminar los correos o a leerlos que a lo que es puramente trabajar.

Benito (Torrelaguna)

La participación, a mi entender, en Torrelaguna es muy baja, yo vengo de Madrid donde hay mucha participación ciudadana y cuando llegué aquí intentamos hacer lo mismo, intentando hacer consejos, haciendo lo que yo llamo la participación ciudadana anual.

Aquí la partición ciudadana es baja pero es principalmente por la implicación municipal, a mi entender, creo yo que fundamental, a mi entender, cuando hay una participación útil debe haber una implicación de los que tienen interés en que eso se produzca, si eso no ocurre la participación ciudadana queda sesgada o relegada a ciertos espacios que no llegan a donde tienen que llegar y no consiguen los objetivos que tienen que conseguir.

A mi entender la participación siempre tiene que estar encauzada por las instituciones, en todas las materias, por ejemplo, en materia educativa la participación tiene que venir del Consejo Escolar que es la organización competente, porque allí se incluye al claustro o al director, al AMPA, en esta última están incluidos los padres y sus hijos, con lo cual se conformaría un proceso participativo.

El problema aquí es que no hay esos consejos, yo los echo en falta, yo tenía intención de haberlos conseguido, consejos participativos en las distintas materias que son las concejalías, que se crean en muchos sitios y aquí no existen, el Partido Socialista dijo que aquí había hecho esos consejos pero eso no es cierto, porque no hubo nada.

Esto tiene una explicación muy sencilla, la participación da como resultado un proceso democrático y hay muchas personas que mientras más democracia tienen menos poder, menos poder que son cinco o seis personas, eso es lo que se llama caciquismo, así se llama vulgarmente al que gobierna entre seis personas y dice: "para qué vamos a tener a

50 personas detrás diciéndonos lo que tenemos que hacer, mientras más participación des más problemas tienes con la toma de decisiones, porque esas decisiones ya no son las tuyas.

Yo por eso te decía si tienes antecedentes, yo soy lo más democrático que puede haber, tanto como yo he sido el candidato del Partido Popular en estas últimas elecciones y por ser tan democrático y por ser tan participativo he tenido que dejar que se fueran esas aspiraciones, siendo el candidato oficial, porque me gusta y cuando fui elegido lo hice con una participación mayoritaria de los afiliados, hemos sido muy participativos, hay momento en que estas cosas se busca hacerlas más sesgadas.

Sí, si lo conozco, yo siempre que escribo en el foro lo he hecho manifestando mis opiniones y lo he escrito siempre con nombre y apellido, no tengo miedo a nada ni tengo miedo a nadie y yo di algún argumento y pedí algunas opiniones.

Siempre que yo de mi opinión dando la cara o por lo menos siendo educado, el foro puede ser un buen sistema a utilizar, cuando la gente lo utiliza en forma anónima pierde credibilidad, aquí se ha hecho como en muchos sitios, se tira la piedra y se esconde la mano.

Yo creo que la participación no es algo que funcione, no es algo con lo que se cuente. Por ejemplo, a nivel municipal existen los plenos, aunque no se tiene derecho a voz, los ciudadanos pueden participar en una fase previa donde se escuche a todas las asociaciones, a la tercera edad, a los AMPA, a los jóvenes, no hay esa involucración.

Aquí se ve mucho lo religioso, también lo de la tercera edad, pero no como... no sé cómo explicarme... no como órganos de presión a nivel participativo. Yo te comparaba la participación de Madrid porque ahí tengo alguna implicación y te puedo decir que una vez al mes se reúne un funcionario del ayuntamiento con las organizaciones, se reúne al mes con X organismos o asociaciones no lucrativas para tener charlas y hay un intercambio de impresiones, aquí eso no, eso no fluye porque tampoco hay una intención de que fluya.

Aquí los que más participan son los del grupo de teatro, hay una agrupación de mujeres, el AMPA y poco más, porque aquí no hay empresarial, de jóvenes, no hay, que yo sepa.

Mi idea para crear un prototipo de participación ciudadana en Torrelaguna era crear un denominado "acto de participación ciudadana", se llegaron a hacer dos, la idea era muy básica, era hacer un acto en la casa de la cultura, bueno, se hicieron, la idea fue que el que fuera allí contara los problemas que ve, que hay y que desde la parte municipal, política, porque una parte es el partido y la otra la municipal, se pudiera explicar las medidas a futuro y lo que se está viendo, se pudiera trabajar en conjunto dando soluciones y respuestas, en plazos, vamos, es decir, para que después cuando se hiciera el pleno se pudiera decir, joder, lo que las personas dicen también importa, no basta con decir: "las calles están muy sucias". Pues si esto tú lo llevas a un acto participativo y después quieres contar con esas personas, no solamente el día de la votación, sino durante toda la legislatura, pues vas a un pleno y lo dejas caer. La idea era esa, crear un

acto de participación, consejos territoriales, por áreas y en donde estuvieran involucrados tanto los funcionarios del ayuntamiento, vamos, un técnico del ayuntamiento, con un cargo político, uno de la junta de gobierno con los vecinos de Torrelaguna. Ésa actividad seis en un año, luego se repitió al otro, pero quedó allí, por distintas razones, no se llegaron a las conclusiones y después yo dimití de esa junta directiva, pero no fue por esos motivos sino por otros y eso se quedó un poco parado. Pero la idea me habría gustado para esta legislatura, era un proyecto a ocho años, era un proyecto que ya estaba madurado en los esquemas de cómo hacerlo, era haber hecho esa participación que yo creo que es fundamental, porque en todo proceso democrático, y vamos, tú estudias sociología, yo creo que todo es cíclico, tanto la economía como la sociedad, también la democracia.

Vamos, yo te cuento lo que yo pienso, yo primero te voy a hacer una pregunta, ¿el estudio lo haces sobre Torrelaguna? o ¿piensas hacerlo también en otros lugares?... La realidad de este pueblo, y eso lo que más pena me da, yo llevo viviendo aquí cinco años, yo vengo de Madrid, bueno... ya te cuento un poco, yo llevo en política 10 años, yo vine aquí porque me gustaba mucho, lo primero que yo vi aquí fue dejadez, total dejadez, y eso ya es una apreciación personal, si tu miras un poquito, pues tienen dejada bastante las carreteras, ese es un palacio donde estuvieron los del agua, los del canal de Isabel II, está en una dejadez terrible, es que no llegan subvenciones como tendrían que estar llegando.

En toda la parte alta hay 42 municipios y nosotros somos el punto inicial, de esos 42 municipios fuimos perdiendo poder, cada vez vamos a menos, el nivel político que hay aquí es más bien personalista, caciquil que digamos, no hay desarrollo. Tú comparas Torrelaguna con los pueblos periféricos de mismas poblaciones de hace 20 años y han tenido un desarrollo mucho mayor, yo no hablo de un desarrollo urbanístico, te hablo de un desarrollo sostenido, es decir, una cosa que yo te diría se relaciona con la agenda 21, no sé si te suena, yo he estado en proceso de agenda 21 en Madrid y,¡ joder!, se ve un proceso de desarrollo sostenido que pretende dar un proceso de desarrollo sostenido pero que ahora con la crisis se ha quedado un poco parado, pero aquí, ¿que he percibido yo cuando vine?, que en este pueblo se han hecho muchas urbanizaciones, por aquí, por aquí, por aquí y aunque tienes que estar dejando un porcentaje para servicios dotación, zonas verdes etc. etc. pues eso sea obviado, porque resulta que el de este era fulanito y el de este era menganito y el de éste era Pepito.

Da una sensación que tenemos más candidaturas por estar ahí que por un tema participativo interesado en la mejoría, no sé si me entiendes.

Bueno, yo era candidato a Alcalde, pero no lo acepté porque me impusieron ciertas cuestiones, una cosa buena que llevábamos en el programa era que todos veníamos limpios, sin nada, no queríamos nada, ni tierra, ni negocios, ni nada, simplemente una cosa, trabajar... no queríamos historia ni queríamos que se metiera nadie con vínculos urbanísticos o querer saber qué se cuece y tal.

La realidad que hay es que en esta legislatura hay gente nueva, pero también hay gente que repite durante muchos procesos, entonces hay que tener mucho cuidado con lo que

se dice porque luego viene gente querellándose, pero al final se demuestra que lo que es la participación y lo que es la democracia no está metido aquí, aquí lo que se está haciendo es, somos un pueblo que no llega a 5000 habitantes con siete candidaturas porque una se echó para atrás, si tú piensas que por cada lista hay 11 candidatos aquí lo que se está haciendo es la captación de votos de primos, hermanos, cuñados y tíos, y al final esta legislatura ha sacado al PSOE tres, el PP tres, el PADE dos y después uno, uno y uno, de los siete partidos que se han presentado en la legislatura han sacado todos uno, menos uno, seis partidos sacaron mínimo un concejal, eso significa que el gobierno que se establece aquí es un gobierno débil, esto ha sido así por lo menos en los últimos ocho años. Eso significa ocho años de gobiernos con poco interés o con mucho interés, hay que mirar por donde se quiera mirar, pero eso demuestra que un gobierno en minoría ha podido hacer eso, la minoría, sin pasar por reprimendas. El problema que el planteamiento para estas nuevas elecciones es básicamente el mismo.

El cambio pasa por… suena feo decirlo, bueno mejor no lo digo, es mi proyecto político, yo tengo negocios y no tengo necesidad de ejercer un cargo político, pero mi proyecto era limpio porque me gusta la política, actualmente hay muchos intereses, muchos favores debidos, no se ve un candidato fuerte que esté en posición de ganar para trabajar, no se le ve en posición de decir saco uno o saco dos concejales.

Sí, sí, yo soy muy positivo, aunque en esta legislatura no lo veo, pero la siguiente si lo creo, yo te hablo a nivel de mi partido, al partido lo he visto muy, muy unido, y también muy destrozado, porque cuando hay una participación y al final te dicen que no pintas mucho, eso te rompe, ¿no?, pero yo creo que sí, y vendría de nuestra mano, aunque suene feo decirlo.

Hombre, en Torrelaguna no tenemos muchas tecnologías, aunque lo he visto, no sé si tú sabes lo que ha pasado en Leganés, los candidatos han estado en Twitter, yo creo que eso es bueno, que ayuda a la participación. Yo creo que la incorporación de tecnologías, siempre que sea bueno, y no se acomode, dicho antes, a través de insultos, es buena.

Aquí en Torrelaguna vota un 70 y tantos por ciento, eso es mayor a la media nacional, pero en la anterior legislatura creo que se perdió un candidato por votos nulos, ¿qué ocurre?, que sí son alrededor de 2600 los votantes, y hay veces que se presentan seis o siete candidaturas como la anterior, el sistema en España, no sé si lo conoces, el sistema hace una cosa muy fea, en mi opinión, que el voto del concejal sea muy barato, que ocurre, pues que se presente una candidatura independiente y logra que le vote ya sea familia, ya sea una agrupación, ya sea lo que sea, consiguen sacar su concejal.

En muchos municipios te puedes encontrar con dos, tres o cuatro partidos, yo te puedo decir que las minorías son importantes siempre y cuando estén bien estructuradas y vayan a trabajar, además a mí me gustaría que todas las minorías tuvieran un proyecto y presentaran candidatos para Alcalde y yo creo que es una cosa que no existe en la mayoría de las veces, entonces esas son unas personas que consiguen sólo una llave.

En Torrelaguna, si tienes un proyecto tienes que ponerte de acuerdo con muchos otros proyectos para llevarlo adelante, yo creo que esto, no sé, yo soy reacio a creer que en

esta candidatura eso se arregle. Yo estoy convencido que no van a sacar mayoría ninguno, yo creo que ninguno saque más de cuatro concejales, por lo que van a tener que pactar con uno o con dos más.

Elena (Torrelaguna)

Para mí Torrelaguna es un pueblo pueblo, quiero decir, es un pueblo que tú sales a la calle y todo el mundo se conoce, pero la gente que viene de fuera si ha llegado hace tres meses pues hombre no tengo tiempo de ubicarle, pero el que lleva un año también todo el mundo le conoce, obviamente no le conoces tanto como aquel que has ido al colegio con él... y que este pueblo no tiene vida, no es así, tú sales a la calle a la hora que salgas, hay gente, sólo que veas la gran cantidad de bares que hay en este pueblo, hay muchísimos y la gente sale mucho... yo por ejemplo pasó mucho tiempo en Manzanares del real, ¿lo conoces?, queda cerca de aquí, tiene un castillo y tal, mi novio vive allí... yo le digo hombre tu pueblo sólo tiene vida los fines de semana, es la gente que viene a visitar el castillo... pero en Torrelaguna tú sales a la calle y hay gente, sales por la tarde a lo que sea y hay gente, entonces sí, para mí es un pueblo que tiene vida.

Que se conozcan todos a veces es un problema, aquel que monta un negocio o se presenta a las elecciones, la gente dice: "mira, ese es hijo de fulanito"... y ya te señalan... o por ejemplo, a este bar no voy porque este bar es de los del PSOE, uy, éste no que éste es de los del PP, eso ocurre claro.

Yo estoy afiliada al PSOE, por lo tanto tengo una mentalidad de izquierdas, pero tengo una amiga desde hace 20 años que es todo lo contrario, tiene una mentalidad muy de derechas, pero no nos importa, somos capaces de convivir, pero hay otra gente que es de ese extremo de izquierdas o de derechas que es incapaz... yo creo que no va lo de ser de izquierdas o de derechas, si no en la persona y personas hay de todo tipo, personas tolerantes que no les importa tomarse una caña con alguien que piensa diferente en ciertos ámbitos...

Yo creo que en general los jóvenes son más tolerantes, sé que hay algunas excepciones, hace algún tiempo un grupo de chicos de unos 28 años fueron a tirarle huevos a la casa del alcalde simplemente por ser de izquierda... pero en general dentro de la gente joven yo creo que son más abiertos... pero sabemos dónde estamos, estamos en España y aquí hay diferencias incluso de familias que dicen: "tu abuelo era de los rojos y tu abuelo era de los nacionales", eso a la gente más joven como yo pues no les interesa, pero la gente más mayor no lo lleva así... pero yo creo que eso pasa en toda España.

Mi abuelo que tiene 92 años, el estuvo luchando la guerra y él se acuerda que mataron a su hermano... eso es duro, pero es que yo tengo 33 años, nací justo en la constitución, pero la gente que vivió la guerra debe ser duro. Acá todavía se recuerda mucho lo del paseíllo a la tapia del cementerio, se llevaban a la gente los de franco y esa gente no volvía más...

Yo participo en todo, ahora estoy en la agrupación socialista, pero en general en este

pueblo se participa poco, la gente no se motiva... mira, por ejemplo, tú buscas afiliados para la agrupación cuesta un triunfo, pero es verdad que estás hablando de algo político por lo tanto es más difícil... pero para otro tipo de cosas es igual. Mira, van a hacer la fiesta de la trilla el sábado y no va todo el pueblo, hay gente que se queda en su casa, yo creo que la gente no se implica mucho.

Yo creo que a la gente hay que preguntarle lo que quiere porque a lo mejor la gente no participa en la fiesta de la trilla porque no les gusta, a lo mejor le gustaría otro tipo de cosas. Lo que yo creo que falla en este pueblo es la comunicación, siempre, desde el ayuntamiento tendrían que motivar a la gente a participar, el ayuntamiento de este pueblo no comunica, yo estoy harta de decirlo, yo he estudiado marketing, a lo mejor lo critico desde mi formación personal...

... tienen miedo de decir las cosas, yo conozco el anterior alcalde y al alcalde actual, a los concejales, los conozco mucho porque claro llevamos 12 años y claro yo conozco a todos... que parece que no quieren contar las cosas. Hace dos años entregaban un papel a dos folios con las noticias, cosas y tal, eso desapareció... pero la gente sí que quiere enterarse de las cosas, por ejemplo el blog del pueblo, Torrelaguna.net, la gente participaba en el foro, había muchas visitas en la página, pero el ayuntamiento no comunica, hacen cosas... has visto esto de la trilla, lo han colgado en la página del ayuntamiento, pero yo no he visto carteles grandes por el pueblo o... ummm... hay un grupo de teatro en el pueblo, tienen su grupo y tal... la gente cree que es un grupo muy cerrado, pero yo creo que la gente se lo crea porque nunca han dicho: "Este año vamos a organizar una obra de teatro y tal, para el mes de agosto, interesados apuntarse de tal a tal hora en tal sitio"... yo conocí un chico que quería participar y no supo cómo hacerlo, no abren la puerta... aparte de no comentar lo que se va a hacer no se pregunta qué te gustaría hacer a ti...

Una vez se preguntó a la gente qué es lo que quería a través de una página web que se llamaba "Que Torrelaguna quieres", se pedía a los vecinos desde la agrupación socialista que dijeran lo que querían y la gente escribió mucho.

En Torrelaguna hay gente muy mayor y gente joven que sí se maneja con el ordenador y la página Torrelaguna.net sí que tiene mucho movimiento y cuando se puso la página "Que Torrelaguna quieres" sí que tuvo mucho movimiento.

Tú puedes ser Alcalde y no te puede gustar el ordenador, pero sí que tienes que tener gente para comunicar a través de Internet y no se hizo. Cuando se hizo la campaña y se puso la página "Que Torrelaguna quieres" la gente entró mucho y puso sus comentarios y con nombre y apellido eh... la gente quiere participar.

Una propuesta que hicimos con mi padre fue la de realizar asambleas con las agrupaciones de vecinos, las asociaciones culturales, para preguntar a la gente que quiere, porque está muy bien lo de las nuevas tecnologías y estoy convencida de que funcionan, pero también está bien el cara a cara..., se puede utilizar todo, pero para un primer sondeo y tal, fundamental y luego las nuevas tecnologías... pero en este ayuntamiento se ha comunicado poco y se ha escuchado poco, pero yo creo que las

cosas van a empezar a cambiar, lo espero además, porque se ha comprobado que es importante escuchar lo que la gente quiere decir.

A este pueblo le falla una cosa que teníamos antes y es… bueno, mejor te voy a decir dos, un CAPI que era un centro con ordenadores e Internet y tal… eso está mal, porque se necesitan, yo voy a la biblioteca por las tardes, no es un CAPI, pero están todos los ordenadores conectados a Internet ocupados, los cerraron, pero no lo cerró el ayuntamiento si no la comunidad de Madrid… yo los pondría de nuevo y ampliaría las zonas Wi-Fi porque no creo que sea una gran inversión en dinero, para los CAPI hay sitios.

La primera medida que se ha tomado desde el PSOE ha sido cerrar la plaza del pueblo a los coches, porque se necesitaba, ¿sabes que allí aparcaban coches?, pues ahora no se puede… eso ha enfadado a algunos, tengo una amiga que me ha reclamado que dónde vamos a aparcar, yo le he dicho que no vives ni en Alcalá de Henares, ni en Alcobendas, ni en la rosas, que aquí vivas donde vivas puedes ir andando… y me dice ¡claro y la compra!, pues chica cómprate un carrito. Eso que la gente ocupe el coche para todo no lo puedo entender, me supera…

Me gustaría que la gente tuviera más facilidades para relacionarse con Internet y fuera más abierta… aquí hay gente muy cerrada. Tengo una vecina que tienen un estanco y su hija comenzó a trabajar con ella, le ha dicho: madre, tenemos que poner un ordenador, para controlar el stock, para tal… no, no, no, totalmente cerrada, pero ha puesto el ordenador y ahora está encantada… ella no quería ordenador en su trabajo ni en su casa, pero ahora tiene ordenador conectado a internet en su trabajo y en su casa, ahora está mucho más abierta. Acá lo que falta es alfabetización digital, mi madre está totalmente abierta al tema, busca recetas de cocina, lee la página del pueblo y tal, pero hay mucha gente de la edad de mi madre y tal, pero vamos, ni se les ocurre… por eso te decía que en este pueblo es importante poner cosas en la Web pero también en carteles. Imprimir un folio por las dos caras dejarlo para la gente en los comercios, aquí es muy importante.

La gente necesita participar y expresar, porque no sacas nada con tomarte una caña conmigo y reclamar y criticar, si no participas no sirve de nada, mínimo tienes que gritarles en la urna.

Ester (Torrelaguna)

Yo creo que la gente si participa en las cosas del pueblo, según con quien hables te dice si la gente colabora o no, yo estoy en el colegio y veo que la gente se implica mucho en actividades, por ejemplo, el día del deporte, son actividades voluntarias, por echar una mano, yo participo.

Eso porque había más dinero, porque había más trabajo, al haber más trabajo había más gente por el pueblo, hay más tiendas, hay… yo que sé, porque actividades son las mismas, el polideportivo, la piscina, las asociaciones… seguimos igual, antes había más

vida porque había más dinero y había más trabajo, haber, más trabajo movía más dinero y entonces la gente salía más, alternaba más en una tienda u otra, tomaba café y ahora hay menos trabajo y la gente no sale tanto, pero es por el trabajo, porque no hay dinero, porque como no hay trabajo no hay dinero y la gente no sale tanto a comprar ni a salir por ahí.

La juventud hay que moverla, hay que motivarla de algún modo… a ver cómo me explico… la juventud, pues aquí el pueblo el deporte, la piscina y demás, pero yo pienso que si el ayuntamiento se mueve un poquito con la juventud y pide ayuda a la juventud para que participe, la juventud en alguna cosa para el pueblo yo creo que se tienen que mover. Los gobernantes tienen que decir: pues mira, vamos a hacer X, pues entonces decimos, pues venga vamos a contar con la juventud, vamos a juntarnos con ella para decir que hacemos este año, que hacemos este trimestre, que os parece si hacemos cualquier cosa…

Pues no lo sé, no tengo ni idea, es que no sé… no sé cómo decirte, no lo han hecho porque no han pensado mucho en la juventud, en lo que realmente la juventud ne… a ver, como te lo digo… es que yo no sé explicarme bien en esto… ¿esto se está grabando?… Yo creo que no se ha hecho porque no se ha pensado tanto en la juventud… yo pienso que la juventud ve más aunque no vote y piensa que este ayuntamiento pasa de nosotros, no hacen caso de nosotros… déjalos, déjalos si todos hacen lo mismo… yo creo que el ayuntamiento se tiene que involucrar más con la juventud y contar con ellos para todo.

Siempre ha habido un señor, un ADL creo que se dice y siempre ha habido cosas, en el edificio de las confecciones había ordenadores, había juegos, ese señor se dio de baja por un problema personal que tuvo, estuvo enfermo y ya la comunidad de Madrid o quien sea dijo que ya no había dinero para esa persona, para un ADL, ahora ese señor ha vuelto al ayuntamiento, pero se encarga de otras cosas como el día de las cruces de mayo… las cruces de mayo… es que son típicas, no las puede quitar nadie.

La participación ciudadana es que es muy importante, sirve para que un pueblo funcione, un ayuntamiento necesita la ayuda de los ciudadanos para que funcione. Los ciudadanos siempre hemos participado en todo, las cruces de mayo, los carnavales, la fiesta de la sardina, la romería y ahora lo de la ciega.

Ellos son nuestros representantes políticos pero creo que se tendrían que abrir más un poco a nosotros, no lo hacen lo suficiente.

A mí me gustaría que la gente, el ayuntamiento, los gobernantes estuviesen más cerca del ciudadano y, por ejemplo, yo que sé, si te ve por la calle, no tiene por qué, pero si, tiene por qué, nosotros les hemos votado… si te escuchara un comentario en un momento dado que le dijeras: oye, que en mi barrio no hay grifo en esa fuente…

Yo es que tengo la costumbre de ir al ayuntamiento cuando necesito algo y lo hago por escrito, sí, sí, yo es que a este Alcalde ya he ido por dos cosas y todo por escrito. No teníamos luz en esta calle, yo he ido al ayuntamiento y lo he dejado por escrito, no tuve

posibilidad de hablar con él porque tampoco me lo encontré, pero me han solucionado mi problema. Yo tengo otra vecina que tiene dos contenedores y fue al ayuntamiento y ha hecho un escrito que lo ha ido a entregar en la mañana para que le quiten los contenedores de ahí… es que es mejor todo por escrito para que no quede nada en agua de borraja, yo siempre los problemas que he tenido por cualquier cosa por escrito.

Yo entiendo muy poquito de Internet, me meto en la página del pueblo, pero ya no está funcionando, pero está bien esa página, pero yo creo está bien para poner un comentario y demás, pero yo sí tengo un problema prefiero ir al ayuntamiento y ponerlo personalmente, porque esa página crea… como no ponen nombre ni apellido, se meten unos con otros y es muy complicado, aquí hay que dar la cara.

Internet es importante porque ves lo que opina cada vecino, pero vamos, yo creo que es más importante ir cara a cara al ayuntamiento si tienes algún problema, yo voy a todos los plenos eh, desde hace un montón de años, porque me gusta escuchar y yo saco mis versiones luego.

Hay vecinos que porque haya salido fulano va a ir a fastidiar al ayuntamiento, sí, se ve, yo tengo 57 años y lo veo y soy del pueblo, yo me voy a todos los plenos… en el último pleno cuando el alcalde dio… ya dijo cada concejal la concejalía que le correspondía, pues la gente hablaba y el Alcalde mandó a callar varias veces y cuando terminó el pleno el Alcalde, a un señor de aquí del pueblo, le mandó a decir al municipal que le tomase los datos porque no podía ponerse así en un pleno, porque faltó el respeto.

Aquí se nota mucho los de un partido y de otro, digamos derecha e izquierda, se nota muchísimo aquí en el pueblo y todos sabemos quiénes son de uno y de otro.

Yo estoy en una agrupación de mujeres, realizamos trabajos manuales y otros días hacemos charlas y de martes a viernes hacemos gimnasia y cosas de esas.

Torrelaguna dice que no le interesa la política pero a todos les interesa, decimos na, me da igual, pero no, no, si podemos ponerla pollita la ponemos…

…ese señor fue un sinvergüenza en el pleno y no me importa que lo pongas en ningún sitio, pero no, no lo publiques por favor… bueno, se tiran trastos unos a otros, pero como lo de este señor, por llamarle de alguna manera,… bueno, aquí no vas a poner mi nombre ni nada ¿no?… pues aquí se nota mucho los que son de derecha y los que son de izquierdas, este tipo fue muy mal educado, es concejal… no te lo puedes imaginar… él cuando salió se pensó que iba a ser el Alcalde porque ellos tenían cinco concejales… lo que no puedes hacer en un pleno… es que éste no tiene ni idea de cómo funcionan las cosas en el pueblo, lo han traído de Madrid, este señor viene de afuera y con esas maneras que tiene.

En los plenos siempre hay dos o tres que dan la nota… cuando llega el fin del pleno y el Alcalde dice gracias a todos por asistir y se levanta el pleno, siempre hay gente que protesta y dice cuándo vamos a poder hablar en los plenos. En los plenos no se puede hablar, el Alcalde dice: el que quiere hablar estoy en mi despacho arriba, que vaya allí, eso es verdad, el Alcalde, te lo digo, yo he ido a alguna cosa, pues vale.

Yo no puedo apoyar a este señorito que ha venido de fuera, que es del PP, porque aquí ha habido siempre votos para la derecha y para la izquierda, eso es sabido... aquí como ha venido tanta gente de fuera... sólo una vez ha habido mayoría absoluta y hace muchos años.

Bueno, vamos a ver ahora si es que veremos más vidilla en el pueblo, más limpieza... a mí me gusta que mi pueblo prospere, yo siempre he colaborado con el ayuntamiento esté quien esté.

Pero es que la gente no estamos acostumbrados a ir al ayuntamiento a hablar, a criticar sí, pero en la calle, no van al ayuntamiento a decir que hay este problema, yo no he tenido nunca problemas para ir al ayuntamiento, ya te digo, teníamos este problema de luz aquí, fui al ayuntamiento, lo escribieron... me dijeron que no me iban a arreglar el tema de la luz en el momento porque no había material, fue por la mañana un martes pero a mediodía me han dicho que había material, a la hora ya estaban poniendo las luces... es que no estamos acostumbrados, se dice va, es que no hacen nada... no, no señor, hay que ir al ayuntamiento y decir: hay este problema en mi barrio, hay este problema por aquí.

Yo hablo con todo el mundo, yo no he tenido problema con nadie, sea del PP o PSOE, pienso que con educación y respeto se llega a todos lados, con todo el mundo hablo y la gente sabe que yo no soy de derechas, pero saben que yo los respeto igual como ellos respetan mis ideas y es muy bonito porque yo nunca he tenido ningún problema cuando quiero ir a hablar con alguien...

Yo alucino, es que cuando venían las elecciones iba a comprar a cualquier sitio y la gente que allí estaba me preguntaba qué opinaba, yo les decía que nada, yo mi opinión es personal y no la doy a nadie, porque no quiero, porque mi voto es secreto.

Igual tienes que pensar que si en Madrid está Esperanza Aguirre el dinero no va a llegar aquí, las subvenciones, eso ha afectado muchísimo, se los ha dado antes a los de sus siglas que a los otros.

Aquí en los plenos, vamos, es que yo me voy a todos, en el último pleno, ya te digo que salí..., pero Dios mío cómo puede el primer día ponerse de esas maneras... este señor utilizó palabras muy duras contra los tres concejales, se fue en contra de los independientes, se fue contra Izquierda Unida y contra Alternativa por Torrelaguna que fueron los que pactaron con el PSOE, les dijo de todo menos guapos... para mí se pasó mucho, se pasó pero muchísimo, pero yo pienso que el ayuntamiento si se lo trabajan un poquito el pueblo va salir para adelante.

Yo espero que el ayuntamiento cuente más con los vecinos, más con las asociaciones, más de lo que está contando, por que ha contado siempre eh, siempre, cualquier cosa las asociaciones... pues eso, yo que sé, que vamos hacer eso, pues venga, con las asociaciones, juntarnos con las asociaciones, yo creo que se va a mover un poquito más, para que nuestro pueblo no sea de paso a Patones que queda un poquito más arriba... porque parece que somos el pueblo de paso... yo creo que si el pueblo se lo trabaja un

poquito más, las concejalías se lo trabajan un poquito más, yo creo que se pueden hacer cosas en Torrelaguna.

Todo es por falta de dinero, al no haber dinero no puedes hacer cosas, al no haber subvenciones se te recortan muchas cosas. Todo es cuestión de dinero, todo es a base de dinero… por mucho interés que tengas tú en una actividad no vas a poner tu dinero.

Cuando hay una actividad se pone en el tablón de anuncios, por ejemplo, el sábado está la trilla… ponen un montón de paja, vienen los agricultores…

El ayuntamiento para sus actividades siempre ha pedido ayuda a las asociaciones y nunca ha habido ningún problema en darla, pero te digo siempre, para el carnaval y para todo, yo que sé, siempre hemos participado.

Ezequiel (Torrelaguna)

Trabajo en Torrelaguna hace 19 años.

Yo vivo en un pueblo que queda a 17 km de Torrelaguna, he tendido a comparar cómo era esta población con el pueblo donde yo vivía, del cual soy nacido y vivo haya. Torrelaguna no es diferente a cualquier otra ciudad, se mueve por interés.

Yo estoy cercano al AMPA que es una agrupación de padres y apoderados cuyo interés principal son sus hijos y por eso están allí.

Las organizaciones en Torrelaguna, sean vecinales o de otro tipo, no están coordinadas, se mueven por impulsos, la implicación nunca es altruista, siempre es un interés para un fin concreto, mi hijo está en el colegio, mi hijo come mal, por eso yo me meto al AMPA para tratar de solucionar el problema, tengo un hijo que toca el trombón y me meto en la sociedad musical.

Yo echo de menos que la gente participe de manera altruista, por el bien de la comunidad, a veces se olvida el bien de la comunidad y se va al bien personal.

Torrelaguna funciona como cualquier pueblo, por interés de las asociaciones municipales culturales.

La asociación de madres y padres trabaja conmigo, con la cual me llevo muy bien yo tengo una valoración muy positiva, siempre me muestro muy cercano, muy colaborador y ellos conmigo también y luego yo como persona en este pueblo me eh sentido muy acogido desde la institución que ocupo, soy director de un centro educativo o como docente en una escuela pública me encuentro muy muy acogido.

Yo en Torrelaguna paso una parte de mi tiempo que es el tiempo laboral, la de ocio no la pasó aquí, la paso en mi pueblo, lo puedo comparar, yo tengo aquí muy buena relación con las instituciones y de hecho me han pedido siempre colaboración, participación, como la casa de la cultura, como la educacional, como el propio ayuntamiento, como la institución deportiva , el colegio, yo me siento muy participativo, pero vamos, que mi

terreno aquí es ese, por comparar en mi pueblo, en mi tiempo de ocio no estoy tan incorporado como acá, estoy en algunas, pero tiendo más a inhibirme y a ocupar mi tiempo libre para mí.

Yo creo que la tecnología es importante, el teléfono, el ordenador e Internet, pero para mí la relación cara a cara es básica, tengo que mirarte a la cara, mesas redondas y cosas en común, yo con el AMPA me comunico tú a tú, es muy cercano, este es un pueblo muy pequeño, yo veo a los padres todos los días, o si no los buscó, ellos a mí, saben dónde estoy, básicamente las comunicación personal, reuniones, con citas, por teléfono cuando hay que dar una orden rápida, una cita rápida.

Aquí se intentó la propuesta, porque en otros centros se hace, de hacerlo a través de Internet, cualquier circular del Centro en vez de hacerlo a través del papel o fotocopia que se gasta mucho, porque hay que decirlo, el gasto es costoso, pero yo estoy convencido que si todas las circulares las tuviéramos que enviar por Internet el 80% de la población no las vería, ni haría caso de ellas. Sin embargo, la circular con los padres se envía a través de una fotocopia que se entrega a los niños para sus padres, así nos comunicamos con los padres, con el AMPA lo hacemos a través de reuniones.

La atención del AMPA es directa, se hace los martes y los jueves, esto hace que la comunicación sea muy fluida, luego ya te digo, teléfono y también vía e-mail.

La comunicación en el centro es básicamente vía fotocopias, ¿nos gustaría que fuera a través de Internet?, claro que nos gustaría, pero una cosa es lo que a mí me gustaría para ahorrar y otra cosa es quedar yo como muy pretencioso y muy moderno que utiliza las nuevas tecnologías, pero si no va a llegar la información...

Hay que ser cercano, en primer lugar, por eso yo te digo lo de las circulares, convocatorias, reuniones. Nosotros a través de circulares y convocatorias llegamos a todos, ningún padre me puede decir que no tiene información.

Yo echo de menos que el padre colabore con el centro, les pedimos algunas cositas, por ejemplo, normas de civismo, normas generales de interés para la comunidad, por esta puerta se entra, por esta puerta se sale, en general se respeta, pero siempre hay alguien que va a su aire, es difícil hacer que todos se impliquen, pero yo haría, no sé si llamarlo chantaje, pero presionaría para hacerles ver que las cosas cuesta trabajo conseguirlas, que hay un esfuerzo y un trabajo, las cosas no se consiguen por don divino, me refiero conseguir una plaza en el colegio, que su hijo progrese, conseguir que su hijo participe, el conseguir que las instalaciones mejoren, que el pueblo esté más limpio, el conseguir que haya más actividades deportivas, el conseguir que haya muchas más actividades extraescolares, no hay muchas...

Nosotros tenemos una matrícula de 488 alumnos y tenemos una asociación de padres con 50 integrantes, es penoso, incluso las personas desconfían de los que están en el AMPA, creen que ellos no podrán conseguir las cosas... creo que hay que enseñarle a la gente que las cosas no caen del cielo...

A veces tenemos las cosas que nos merecemos, si alguien dice que tenemos una casa de

la cultura que no hay más actividades culturales es porque no lo demandamos, si no hay actividades extraescolares es porque no hay una asociación de padres y madres que lo organice, dinamice y movilice eso.

Los colegios que hay por los alrededores como puede ser Tres cantos, Colmenar viejo o Alcobendas, las AMPAS son muy, muy fuertes, y hay muchas actividades extraescolares...

La gente se tiene que mover, tienen que participar, tiene que colaborar, tiene que apuntarse a una actividad extraescolar, digo a una asociación.

Para promover este espíritu hay que volver atrás, hay que pensar que uno es del pueblo, aunque yo se que la experiencia de la gente suele ser muy dura, porque a veces vale más la opinión del vecino que mi propia idea y mi propio sentimiento de lo que hay que hacer como ciudadano.

En los pueblos hay una herencia, el ciudadano va con su carga, se incorpora si es que está sutano porque si está merengano no voy, esto es importante en un pueblo, muy importante, entonces participar en un AMPA dependerá de las dos o tres personas que están moviendo ese AMPA. A la gente se la ve como que es la hija de, o la madre de, o con la que yo discutía, o con la que yo no hablo, en entornos rurales prima más quienes están.

Eso es cierto, aunque no quiero comparar, yo vengo de un pueblo, y nacido allí y yo puedo hablar de mi pueblo, 46 años viviendo en un pueblo, generaciones y generaciones allí, mi pueblo ha sufrido un cambio en los últimos años, tremendo, un pueblo envidiable, con una calidad de vida maravillosa, con unas actividades maravillosas, con unas dotaciones culturales, educativas, deportivas, algo sorprendente.

Yo comencé participando en mi pueblo porque mis hijos iban al colegio, pero me di cuenta que había que participar de una manera altruista, es decir, que también pertenecí a un AMPA que hacía actividades altruistas como visitar otros AMPA en donde estaba teniendo éxito el comedor escolar por ejemplo, pero ese tiempo nadie te lo pagaba, eso hay que hacerlo, eso tiene que hacerlo Torrelaguna.

En mi pueblo también existe la herencia que yo te nombraba, pero ha llegado mucha gente forastera que ha traído más beneficio que perjuicios, el forastero llega a un sitio nuevo y tiene que participar porque no se puede meter en su casa, no conocería a nadie.

En mi pueblo el ayuntamiento hace muchas actividades culturales y deportivas, esa es una buena manera de que la gente participe, y hay cantidad de asociaciones juveniles, de infancia, deportivas a patadas, y siendo mi pueblo un pueblo que estaba más muerto.

Torrelaguna me gusta más en mi tiempo de ocio, siento la gente más cercana, ¿pero qué le pasa?, yo creo que aquí también hay un marcado carácter de clase, se nota muchísimo, muchísimo, lo ves, es un pueblo con desidia, abandonado, en cuanto tú te mueves por el pueblo te das cuenta que incluso hay viviendas que están abandonadas,

en mi pueblo no está permitido que haya un solar vacío o una fachada de una casa que se esté cayendo, cuando aquí hay casas y edificios maravillosos, pero también sé que aquí hay tres o cuatro familias que son los terratenientes y que monopolizan el tema, que ni siquiera residen en Torrelaguna, viven en Madrid, vienen aquí, pasan sus vacaciones o fin de semana y vuelven.

También los políticos que han vivido en Torrelaguna han tenido una falta de visión, aquí es sálvese quien pueda.

Para mi Torrelaguna ha tenido malos gestores, esto se está grabando, pero no daré nombres, pero el tiempo que llevo aquí, para mí ha tenido malos gestores, comparando los 17 años que llevo aquí con mi pueblo que sólo queda a 17 km, puedo comparar perfectamente, es parecido, se vivía de lo mismo, en fin, pero mi pueblo ha sufrido un desarrollo de un 500% comparado con Torrelaguna en donde se ha involucionado. Aquí no se ven normas de urbanismo, no se ven normas a largo plazo, aquí los políticos piensan en sus cuatro años, el primer año me posiciono, el segundo hago algo, el tercero ya tengo problema con medio pueblo y el cuarto cómo me voy ahí te quedas.

En Torrelaguna se han hecho logros, pero sólo logró puntuales que luego mueren, yo estoy harto que para tratar temas como la violencia de género nos frían a reuniones durante un año, una inversión tremenda, ¿pero en que acaba todo ello?...

Recuerdo hace un año querían promocionar las nuevas tecnologías en la sierra norte, decían que todos los municipios iban a estar intercomunicados a través de una radio zonal, habría una página Web con contenido muy dinámico donde todos se informaran de las actividades culturales… para llevar todo a cabo nos convocaron a reuniones, no recuerdo donde fue, creo que en un centro de actos... bueno, acudió muchísima gente, políticos, representantes de la cultura, educación y demás, despliegue de medios alucinantes, lo que tuvieron que gastarse para montar aquello, ¿ y en que quedó aquello?, no quedó en nada, yo no lo veo por aquí, no veo nada, además vamos a saltos…

No hay que inventar nada nuevo, pero lo que se haga que se mantenga en el tiempo, estamos acostumbrados a funcionar a través de subvenciones que se den para pagar algo, pero cuando se acaban las subvenciones, en una época de crisis como la que estamos ahora, esas cosas mueren.

La conozco, pero no la utilizo, no soy partidario de eso, cuando entro a la página Web del pueblo lo que veo son descargas, quejas, eso hace que uno se vuelva muy introvertido, pero a mí los foros no me gustan, me gustan los foros en los plenos de los ayuntamientos, las asociaciones.

Mi comunicación ha sido exclusivamente a través del concejal de educación, no he ido a ver al alcalde, porque creo que el alcalde tiene otras cosas que hacer.

Yo estoy en constante contacto con la biblioteca municipal, la directora del Instituto, la casa de la cultura constantemente y con el ayuntamiento el concejal de educación, antes había un animador cultural al cual echamos de menos.

El alcalde es el invitado muchas veces como en el día del deporte y otras y no, no asiste, ninguna representación del ayuntamiento.

Otra cosa que veo importante decirte en torno a la participación ciudadana, es que a veces se cogen ideas que han sido muy buenas en otros lugares, no sé, por ejemplo, que han sido muy buenas en Cádiz, que han resultado muy bien en Barcelona o en Madrid, pero aquí yo creo que hay que mantener y dinamizar, yo siempre veía que en este pueblo habían grupos de teatro, dinamizaba mucho la escuela de música, la casa de la cultura y eso simplemente se ha dejado morir, yo no entiendo por qué, si allí está muy anclada la gente joven, ha habido un grupo musical, un grupo de teatro y yo no entiendo por qué se le ha dejado morir. No hay que olvidarse de lo que ya se está implementado.

A veces con tal de innovar y progresar nos olvidamos de lo que ya está funcionando.

Yo sé que Torrelaguna tiene una participación muy religiosa en las romerías, las romerías es algo que se ha ido muriendo, no sé si se ha ido muriendo por falta de apoyo o es que la gente ha cambiado sus percepciones religiosas.

Yo creo que los ayuntamientos cuando cambian deben coger la batuta de los anteriores y yo creo que aquí ha habido cambios en donde no se ha dado una continuidad, en Torrelaguna no hay una línea de trabajo pensando en la sociedad y en el pueblo de Torrelaguna, no hay, no hay, y aunque cueste, para eso son políticos y pueden dictar leyes y organizar.

Aquí no hay planes de desarrollo y lo que hay es a salto de mata, yo lo comparo con mi pueblo.

Nosotros tenemos dos pizarras digitales, no son suficientes, pero no los quedamos en eso, diseñamos un plan, ¿que hicimos?, teníamos dos pizarras digitales, entonces las ponemos en lugares comunes para que todos tengan acceso, aula de informática, sala de profesores, sala de inglés, ¿es lo más óptimo?, no, lo más óptimo sería que cada sala contará con su pizarra digital porque lo que se pretende es un trabajo diario con esas pizarras, la idea es que el equipo directivo el año que viene compre otras dos y así sucesivamente avanzando poquito a poquito.

Yo tengo un saber estar que a mí un niño de 10 años, no, ellos me podrán dar 200,000 vueltas en el tema de los ordenadores, pero a mí la vida vivida, él puede tener un problema con un compañero por el tema del ordenador, pero para eso estoy yo, para decir no, sabe más que yo el niño, no, pero en algunas cosas sí…

¿Vamos a comprar más pizarras electrónicas?, pues sí, y si vienen nuevas innovaciones en tecnologías, pues sí, pero no vamos a olvidar el camino andado, porque entonces vamos a trabajar en donde.

Fernando y Rosario (Torrelaguna)

Fernando: La organización de las monjas hace viajes a Madrid, actos culturales…

Rosario: ellas se integran en el grupo y están dispuestas a ayudar, si alguno de los integrantes tiene algún problema ellas están dispuestas a ayudar... sin ningún interés, porque además no cobran, si les preguntas se ofenden, es una obra altruista completamente, ellas están ahí de una forma muy desinteresada. Hay una monja que sabe reflexo-terapia, yo tengo dolencias y ella siempre me ha ayudado, pero no sólo a mí, hay una residencia de ancianos y ella va a ayudar a la gente de forma desinteresada... pero hay otra que lleva aquí toda la vida, es la hermana Petra, vamos, donde hay un problema está ella siempre y ayuda a todo el mundo y a los inmigrantes más...

Fernando: bueno, donde los inmigrantes va con la escopeta cargada... lo dijo la chica de la limpieza que es marroquí...

Rosario:... pero bueno, lo hace en nombre de su Dios... lo mismo que la chica, todo lo hace en nombre de Alá, la hermana Petra lo hace en nombre de Dios...

Fernando: no, no, perdona, yo le he entendido claro a la chica que lo que trata ella es de apartarlos del islamismo y traérselos aquí...

Fernando: estas mujeres son Carmelitas, y siempre se han dedicado a la enseñanza, luego algunas de ellas han sacado la oposición de magisterio, a nivel nacional, a nivel del Estado y daban clases en lo que es el Instituto y en lo que es la enseñanza pública... tuvieron que cerrar el convento, o sea el colegio, porque en cuanto vino la enseñanza pública, pues joder, los que estábamos pagando un dinero...

Fernando: hay grupos como ese de los toros que es muy activo durante las fiestas pero durante el resto del año están como en letargo... porque son expresamente para divertirse... Manuel Vidrié que era un señor nacido en el pueblo y él toreaba y cuando lo hacía era el mejor, bueno, él ahora ya no torea, pero hay una peña con su nombre, cuando este hombre toreaba la gente lo seguía por toda España. Ahora no podemos decir que esta sea una peña docente para el resto, ellos solamente viven su historia, cuando toreaba el Vidrié esta peña era como una secta, era su ídolo...

Fernando: aquí asociaciones como tales, porque hay una coral, que yo tampoco la considero una agrupación... hombre, que nosotros la fundamos, lo que pasa es que nos hemos marchado los dos... porque esto también cansa ¿no?... Llevaba yo 17 o 18 años. Tampoco veo yo que esto engancha al resto del pueblo, se da algún concierto, y como en política va muy poca gente, hasta el punto que, no sé si puede ser significativo, que cuando yo me fui, y actualmente, más o menos, yo creo que éramos unos 15 y de los 15 no había ni uno de Torrelaguna, había gente de la Cabrera de otro pueblecito por ahí que se llama Torremocha, Salamanca...

No lo sé, yo sí tengo un convencimiento, desde que llegué aquí que Torrelaguna es un pueblo bastante xenófobo, o sea a los forasteros, yo he sido ocho años concejal aquí... un buen día me enfadé con uno, entre comillas compañero, y para ofenderme a tope ¿sabes lo que me dijo...? forastero... después de haberme votado dos veces el pueblo... efectivamente, acertó a herirme..., esto de decir: "este es mi pueblo es muy de

Torrelaguna".

Rosario: normalmente ese tipo de planteamientos los da la gente que tiene poca vida social, a ese tipo de comentarios yo normalmente le doy la importancia que se merecen, ni más ni menos, yo no me ciento de aquí, jamás, pero tampoco me siento forastera, porque yo me enteré de este pueblo con el ánimo de que fuera mío, porque aquí estaba mi familia, están mis hijos, mi marido, mi vida en una palabra... si alguna vez sentí el rechazo fue por lo que hacía, porque era capaz de hacer más de lo que la gente esperaba que hiciera.

Rosario: dentro de una asociación del colegio, yo creo que la gente se tiene que integrar a trabajar para que eso prospere, para aportar tus ideas, para que toda la gente se sienta una y con eso hagamos cosas, pero no solamente por figuras, ese no era mi papel... un día fundamos entre todos una cooperativa para que los materiales escolares fueran más asequibles a los padres y... bueno, pues, alguien se permitió ponerme en evidencia frente al establecimiento que los vendía que: "cuando iba a traer yo los materiales de los niños", me di cuenta yo que había maldad...

Fernando:... lo que querían era enfrentarla con la señora que vendía los materiales escolares en el pueblo... o sea, no esperó a preguntárselo en la calle de al lado, espero que estuviera la otra, con la intención de decirles que mi esposa les estaba haciendo la competencia...

Rosario: afortunadamente, la persona que se dedicaba a vender los materiales escolares estaba por encima de todas esas cosas y entendió cuál era la otra intención. Ella pensó que si los padres se pueden ahorrar algún duro...

Rosario: yo me siento aquí como si estuviera de visita aunque llevo 40 años, porque ni tengo la capacidad de entender ciertas cosas, ni quiero que nadie entienda las mías, comprende... trato de entender que éste es mi sitio pero interiormente no me siento de Torrelaguna, se lo digo de verdad...

Rosario: No, no, no, para nada, lo que pasa es que yo vengo de otra cultura, vengo de las islas Canarias, entonces aquí son diferentes, no entiendo la cultura, pero la respeto absolutamente.

Fernando: sin embargo yo te puedo decir todo lo contrario, yo me siento tan a gusto aquí... mira, tenemos una casita en otra parte, en la playa, y estamos en la gloria cuando estamos allí, pero yo siempre esto... voy a mi pueblo donde yo he nacido, donde está toda mi familia, y aunque mi mujer diga que no, porque ella dice que es el lugar donde mejor me siento, te digo que no, me siento mejor en mi pueblo donde me sentía mejor porque allí estaban mis padres, mi padre y mi madre, pero yo estoy convencido que cuando mi madre... que es la única que queda, falte, yo a mi pueblo iré a coger las aceitunas, porque tengo olivas allí y se acabó. Yo, mi ilusión y mi sitio es este, este pueblo y esta casa, yo me siento aquí en la gloria, esta luz... no sé, me siento muy a gusto... yo no soy un tío de sociedad, no voy nunca a los bares.

Fernando: yo fui concejal de educación, en mi legislatura trajimos la educación pública a

Torrelaguna, eso significó que las monjas se les chafó su negocio, me dejaron de saludar, porque la gente cuando se les ofreció algo gratuito, público, pues dejaron de llevar a sus hijos allí, las monjas les cobraban… y cuando ocurrió esto, ellas no lo asumieron. A mí me amenazaron, bueno, más que amenazarme me hicieron saber, con mala uva, que me iba a llevar un desengaño porque la gente se iba toda al colegio de las monjas y lo que habíamos fabricado de nuevo, que era la enseñanza pública, que lo iban a tener que cerrar porque no iba a haber nadie, fue justo al revés.

Rosario: yo creo que no, porque ellos no sabían el esfuerzo, no le puedes estar explicando a todos, tú haces lo mejor para el pueblo… llegaron a decir de mi que no esperaban que yo apoyara eso, porque entonces estaba yo en el APA, porque yo estaba para apoyar a los padres y no a la congregación, pero eso no quiere decir que yo deje a las monjas, porque los padres podían llevar a sus hijos donde quisieran, de hecho, una de mis hijas se educó con ellas, con las monjas por qué bueno, nosotros quisimos que fuera así, pero lo elegí yo. Pudimos separar cuál era nuestra obligación y cuáles eran los deseos con nuestros hijos.

Rosario: yo creo que antes la gente colaboraba más, desde mi punto de vista, ahora como ya no estoy en ese grupo de niños del colegio, no sé cómo funciona, pero entonces hacíamos unas cabalgatas preciosas y nos juntábamos más la gente para trabajar por el pueblo. Un año se nos ocurrió que a fin de curso, como aquí hay mucha gente de sitios diferentes, pues a fin de curso se nos ocurrió que cada uno aportara la gastronomía de su tierra, fue una fiesta muy bonita, porque nos juntamos para compartir, pues eso, que se hace en cada sitio, los manchegos con su gastronomía, los canarios con su… todos aportamos algo y fue una fiesta bonita. Había gente con ganas de trabajar.

Rosario: yo creo que la gente aquí, lo que no son capaces de hacer, ni lo apoyan y lo critican, jamás esperaras un gracias o un te felicito, que yo no lo espero tampoco.

Fernando: no sé si es un mal generalizado, pero la gente cuando tú le das esta taza de café, ni se le ocurre pensar de donde viene, ni quien ha hecho posible eso, lo considera lo más normal del mundo, yo estoy convencido que ni se plantean que alguien haya trabajado para que eso ocurra o para qué eso se dé, entonces no es extraño que no recuerde que alguien haya dicho: "joder, que bien lo has hecho en traer la enseñanza pública a Torrelaguna".

Fernando: nosotros somos como 40 del Partido Socialista de Torrelaguna, pero todos somos… gente que piensa la política incluso con pureza, con ilusión… pero jóvenes no hay, ahora hay dos chavales…

Fernando: eso de que uno no es del pueblo y otros sí, está muy marcado en Torrelaguna, cuando a mi me hicieron forastero, a mí me dolió, porque yo, al contrario de mi esposa, vengo de Extremadura, nosotros siempre fuimos nómadas, porque debíamos salir, y adaptarnos, no nos quedaba más remedio…

Fernando: yo creo que Internet tiene cada vez más fuerza, como en todos lados, ahora

mismo se está dando, no sé si has entrado al blog del pueblo. Esta la lleva un chico amigo nuestro, él no tiene que ver nada con el ayuntamiento. Allí ponen a parir al Alcalde, el problema es que es un foro con anónimos y eso, joder, yo cuando escribo ahí pongo mi nombre...

No, pero el concejal que va ahora de alcalde, ese sí, pero ahora menos, porque se le ha dicho que procure ser más moderado, sí porque la gente lo pone a caer de un burro a él, él estaba de, está, de concejal de hacienda aquí, y creo que lo ha hecho bastante bien en esta última legislatura porque ha puesto orden a la economía del ayuntamiento, ahora se sabe que se ha pagado y que se ha cobrado porque antes eso era un desastre, era un desbarajuste...

Rosario: el problema es que no es una persona muy dado al saludo, tienes que ser más amable para que la gente se acerque a ti y no tenerte miedo, es una persona que tiene un carácter... no digo que sea malo, pero tienes que tener un carácter especial si quieres ser una persona pública, no quiero decir que te dejes mandonear, pero tienes que ser una persona accesible... que te puedas acercar a él...

Fernando: el actual alcalde no es un hombre preparado académicamente pero es accesible...

Rosario: ...la política es, para mí, lo peor que puede pasar en la vida de los seres humanos, lo siento, es mi torpeza, para mí solamente vale para que la gente termine odiándose los unos con los otros, eso es peor en un pueblo, sobre todo en un pueblo no tendría que existir... lo que me duele es el resultado de la política, que la gente acabe enemistada casi odiándose, por defender unas siglas, porque si de verdad fuese verdad de lo que se defiende sea el pueblo, que prospere, pues ahí se tienen que unir los criterios. No tiene para qué haber política, si tú quieres que las cosas funcionen bien en educación, en deporte, en la vida, vamos a juntarnos y busquemos puntos comunes, porque para lo único que se unen aquí y en Madrid y en donde sea, es para ver quién se lleva la tajada que no entiendo qué dulzor tiene...

Fernando: pero es que eso está implantado así, y no lo vas a cambiar..., es muy difícil, casi imposible, todo el mundo nos creemos en posesión de la verdad...

Rosario: pero es que imponen sus intereses, esa es su verdad, en todo, en la iglesia, en la política, en todas partes...

Fernando: para mi esposa los partidos políticos no debieran existir, pero como existen tienen sus reglas... este que se presenta de candidato a alcalde además de ser concejal es el Secretario General, que es la máxima autoridad del partido, en Torrelaguna...

Fernando: en los pueblos la elección de un alcalde suele ser una actividad que se transmite de boca en boca... cuando vienen las elecciones todo el mundo está esperando, porque aunque no se participe, porque como te decía antes, ese marujeo de: "joder, quien se presenta de alcalde"... "coño, quien se presenta por el otro lado"... es marujeo, no es que tú lo sientas, ni te importe gran cosa, pero eso que, yo que sé, como la que sale de prostituta en el pueblo y todo el mundo se preocupa a ver quién es,

qué es lo que hace y tal y cual, pero no porque les importe realmente, pero esto es un poco igual, cuando llega esta época, ya llevamos como dos meses mínimo de pre - elección, y en este intermedio pues tienes a todo el mundo haciendo especulaciones, digo toda la gente de la calle... yo creo que esta época es la única durante cuatro años en la cual han sentido cierta inquietud.

Rosario: una cosa que yo he observado es que si un candidato tiene mucha familia, es una garantía, porque te vota tu padre, tu madre, tu abuela, el novio de la chica, el que tenga familia numerosa y se presenta a la política, es éxito.

Fernando: aquí hay un individuo que vendió estas casas, este cada cuatro años funda un partido, se gasta el dinero y funda un partido ¿y a quién ponen?... sus 15 o 18 individuos que van... en su candidatura, ¿a quién pone?... previamente eso no lo hace por su cuenta, tiene que hablar con ellos, pero siempre coge a candidatos que puedan aportar 20 o 30 votos con toda la familia de ese, su padre, su madre, sus hijos, sus nietos, los no sé qué, los no sé cuánto... se ha hecho con una visión de la jugada, vamos, visión tampoco, la primera vez te sorprende, pero la segunda tú dices: éste a lo que va es a lo que va, ¿qué pasa?, pues bueno, que él sale siempre... bueno, pues este, su objetivo último en el ayuntamiento es ser "bisagra"... empatan, yo que se... el PSOE y el PP pues el desempata, si se va con el PSOE, gobierna el PSOE, si se va con el PP, gobierna el PP, pero siempre con contrapartidas, pues él exige, casi siempre, ser el concejal de urbanismo, que es donde se saca la guita o haces cosas que no se pueden hacer, entonces este ya lleva seguidos... Él es del PP, lo que pasa es que no le quieren y ha tenido que buscarse la vida...

Rosario: yo le llamaría un oportunista, o una persona muy trabajadora...

Fernando: a la política le ha sacado mucho dinero, el que más producto le ha sacado a la política local es él, sin lugar a dudas, sin lugar a dudas, por eso que te digo, para yo gobernar, si no es con su voto, no voy a gobernar..., pero si vas a gobernar ¿que exige? que le des la concejalía de urbanismo, es un negocio, el es constructor. El lleva seguidos 16 años, 16 años, seguidos.

Jaime (Torrelaguna)

Yo soy nacido aquí en Torrelaguna hace 53 años este año va a ser 23 años desde que fundamos el grupo de teatro se llama sexill body milk, a mí siempre me gustó el teatro desde niño, desde que tenía 12 o 13 años ya hacia algunas cositas. En el año 77 surgió la oportunidad a través de un amigo que trabajaba en Madrid de conseguir un dinero para formar algo, entonces montamos una obra de teatro para ese verano, en el año 80 hicimos una movida importante con el mismo núcleo de gente, pero se perdió eso, por mucho tiempo no hicimos nada, hasta 97 no hicimos nada, en ese año se formó el grupo y desde entonces todos los años hemos hecho una función de teatro todos los veranos, algunos años ha habido más abajo, siempre hemos participado en los carnavales, en las cabalgatas de Reyes, básicamente la relación cultural con Torrelaguna es esa, aparte mi

relación emocional mis padres son de aquí yo soy de aquí.

Bueno yo como todos, como toda alma inquieta, a los 18 años yo desprecie Torrelaguna, Torrelaguna se me hacía pequeña, me fui a estudiar teatro y me fui a Madrid, afortunadamente conseguí trabajo como actor y dirigiendo y hace seis años decidí volver a Torrelaguna, compre una casa aquí y vivo en Torrelaguna.

Es curioso, presentamos una obra en enero de este año en Madrid y yo me encontré gente de Torrelaguna en un teatro de Madrid, gente que yo pensé que no iba al teatro, la satisfacción viene ahora, comentaba con un amigo eso, la cantidad de gente de Torrelaguna que ha ido a ver mi función al teatro de Madrid, y él me ha dicho, hombre como te extraña que te vayan a ver al teatro después de lo que has sembrado, quiso decirme que de alguna manera se había generado una dinámica que hacía que la gente de Torrelaguna fuera el teatro.

Se ha generado algo en Torrelaguna que me causa curiosidad, cuando empezamos, y estábamos en el escenario se apagaban las luces y yo tenía que pedirle a la gente que se callara, recuerdo que yo les gritaba por favor silencio por favor, pero ahora se ha generado algo muy extraño, cuando se apagan las luces todo el mundo se queda en silencio esperando la presentación.

Este suele ser un proceso muy doloroso, ya te contaré. Lo interesante es que cuando se va acercando la fecha de la presentación, la gente por la calle me suele preguntar, ¿y qué vais hacer?, ¿Y cuándo? tal tal tal..., una vez que hacemos la función la damos durante cinco días, van 200, 300, 400 personas viendo la función cada día, bueno, depende también de qué función sea, hay funciones que gustan menos, iba menos gente, normalmente si hay gente para todos los días.

Nosotros trabajamos con mucha gente, ha habido años en los cuales montamos la obra con 40 personas en el escenario, pero no son los mismos todos los años, la gente viene y va...ha habido momentos de oro dentro del grupo de teatro, yo era más joven también, estaba más motivado, en un momento yo quise no llevar las riendas del grupo como tal, sino que fuera el grupo que se moviera, el grupo fuera el que se alimentara de sus necesidades, si había que pedir una subvención que pidieran una subvención...

En el local cedido por el ayuntamiento, fíjate tú, lo complicado que es controlar todo el vestuario, la escenografía, porque allí hay mucho material, después de tantos años, las finanzas, encárgate tú de la limpieza y... no hemos sido capaces de organizarnos...

Tampoco es eso, lo que pasa es que éramos más jóvenes, todos éramos más jóvenes y había más energía, para tirar para adelante, al estar más motivados yo tenía más capacidad de motivarlos a ellos, en ese tiempo había montajes realmente impresionantes, con vestuario y decorado realmente impresionante, pasábamos horas cociendo y grapando cosas, impresionante lo que se ha hecho, pero con el tiempo todos nos hemos ido haciendo más mayores, ahora yo tengo la sensación, desde hace tres o cuatro años, que estamos haciendo teatro como por inercia, pero afortunadamente todos los años llega, volvemos a trabajar en la función del verano, este año ya estamos

preparando.

Yo diría que dos meses antes de la función, nos reunimos todos los días.

Es un local facilitado por el ayuntamiento, en este caso lo ocupamos solamente nosotros, llevamos 12 años en el local de las confecciones, no sé si lo has visto, es un local enorme, pues toda la parte baja es nuestra, allí está todo el material que hemos ocupado durante todos estos años, cuando no hemos tenido eso, antes, teníamos otros, también tuvimos antes metidos en la biblioteca, siempre hemos tenido apoyo, llevamos varios años, si no fuera por el ayuntamiento que se hace cargo de pagar los equipos de sonido e iluminación no podríamos hacer la función porque son 3000 o 4000 € lo que cuesta eso y eso lo costea la subvención.

Ante lo hacíamos así, pero ahora es algo que se da por entendido, ahora entregamos un proyecto, que viene del año pasado, se le cambian tres o cuatro cosas, sólo para dejar constancia del trabajo que estamos haciendo, hacemos un presupuesto de lo que vamos a gastar más o menos.

Pues hasta ahora el concejal de cultura, pero yo no voy a conversar con el concejal de cultura han ido otro miembro del grupo, incluso alguna vez ha habido concejales de cultura que son miembros del grupo, un concejal bien activo era miembro del grupo entonces la cosa estaba más fluida, el antes de ser concejal ya estaba en el grupo.

No, a mí me parece que no va a cambiar, tengo la sensación de que somos importantes, creo que somos importantes para la gente de Torrelaguna, pero creo también que somos utilizables, sabes, me da la sensación, ayer hablé con gente del ayuntamiento y les dije que nos reuniéramos para preparar la obra de teatro para este verano y también le pregunté con quien teníamos que relacionarnos esta vez, porque la gente de años anteriores ya no está, pero vamos, yo creo que no va haber problemas porque llevamos muchos años ya… nosotros hemos pasado por muchas administraciones ya, incluso tenemos una miembro que fue alcalde, muchos años…

Recuerdo un hecho, un año no nos dieron subvención y le montamos una huelga impresionante en el salón de plenos, en aquellos años el grupo estaba muy bien, era un grupo muy potente, ahora nos reunimos cuando yo digo Eyyy venga, vamos a empezar, y la gente va, pero no hay un elemento aparte de mi que diga: venga, vamos a arrancar, y yo eso lo echo mucho de menos…

Es así, yo ahora digo, estoy convencido que si prendes una llama la gente se engancha, pero tienes que prender la llama, debes prender la llama y coger el fuelle y alimentarla todos los días… antes eran más los que pretendían llamas y además hacía falta menos fuelle, hacía falta menos aire para alimentarlo…

A mí me da la sensación de que nos hemos encerrado mucho en casa, yo recuerdo siendo niño, mi calle que es la calle que lleva a la Iglesia, era un hervidero, las tardes de verano toda esta zona era gente que venía a veranear, eran veraneantes, entonces Torrelaguna en verano hacía ¡Fuaa!… crecía y era alegre, una de las cosas de mi desencanto personal con Torrelaguna cuando yo tenía 18 o 20 años, y me dije yo no

quiero saber nada porque estaba agobiado, entonces estuve como 12 años prácticamente sin tener contacto con Torrelaguna, venía porque mis padres estaban aquí, pero sentía que no podía respirar en el pueblo por miles de historias, pero la vuelta, cuando yo he vuelto he encontrado la gente en sus casas, fundamentalmente, ¿por qué?, no lo sé...

Algo está fallando ahora, es la casa de cultura, creo que podría ser un elemento para aglutinar, y creo que no está trabajando así, creo que es un espacio en que se hacen cosas y si vienes bien y si no vienes no, yo creo que la gente no se le motiva, pero a veces hay que ir soplando a la gente, a veces hay que decirle: oye, que hay una actividad en la casa de la cultura... y viene una compañía de zarzuela hoy, no vale con poner un cartel...

No, no creo que falta promoción, porque puedes ver los carteles, yo recibo e-mail en mi casa promocionando las actividades, pero tengo tanta información, tengo tantos canales de televisión, estoy tan a gusto en mi casa, que para qué voy a salir, para qué me voy a mover...

Yo creo que el ayuntamiento intenta promover, pero intenta promover desde el descontrol, parece que me voy a meter en camisa de 11 varas, no me apetece demasiado... había un concejal que iba por libre, o sea, a él le daba igual que hubiera presupuesto para hacer las cosas o no, había mucho descontrol, pero si había actividades, no quiero profundizar mucho en ese tema...

Yo no he notado nunca que en el ambiente cultural hubiera alguien en el ayuntamiento que movilizara, nunca.

Hubo una época en que había un bar aquí detrás que se llamaba el duende, el que lo llevaba era un tío amiguete, era un tío muy activo, de repente editaba una revista semanal que se llamaba el duende, lo editaba en el bar, con fotocopias, pero ese bar, estoy hablando hace diez o doce años atrás, era un hervidero donde se hacían cosas, se leía poesía, había gente que pintaba, había gente que hacía collares, había un mogollón de actividades a nivel absolutamente privado, era un tipo que fue capaz de aglutinar y dar vidilla a esa gente...

Mira, yo te hablo lo primero que se me viene, cuando yo era niño se hacía las cruces de mayo y a mí me llamaba mucho la atención, detrás de la iglesia había una cruz de madera que estaba todo el año la madera tal cual, pero el día de las cruces, las mujeres la adornaban con lirios que traían del campo, descolgaban aquella cruz y la engalanaban, era una actividad en la cual estaban todo el día engalanándola, es en Mayo, Junio, también coincidía con las luminarias, las luminarias eran fiestas de cada cofradía, San Isidro, San Sebastián, entonces cada sábado se hacía una fiesta de una hermandad, entonces por la mañana llegaban camiones de leña a la plaza y volcaban la leña allí, esa leña por cada equipo nos servía a los chavales para jugar, luego por la noche había una orquestina, luego se quemaba la leña y había baile hasta las tantas de la mañana, y eso no lo organizaba el ayuntamiento, eso era la propia idiosincrasia de la gente que pensaba que había que hacerlo, que había que decoran la Cruz porque era Mayo y que

había que estar en la plaza porque eran las luminarias. Todo eso dejó de tener interés, pero yo no sé por qué, no lo sé, no sé por qué dejó de tener interés aquello, me entristece ahora…

Creo que la asociación Cardenal Cisneros, creo que son ellos los que hacen más actividades, también alguna de las cofradías como la de San Sebastián, con Mariano a la cabeza, luego el grupo de música rock, ellos se mueven muchísimo, hacen sus conciertos, pero es una cosa más pequeñita, y eso es todo lo que se puede decir, pero vamos, yo llevo un tiempo desencantado con Torrelaguna.

Me duele decir esto, pero estoy aquí porque aquí están mis padres, sino me hubiera ido por qué…emmm, yo le tengo… han pasado las elecciones durante estos días, y yo me digo: Dios, podría hacer algo, tendría que hacer algo, tendría que alimentarme de algo, pero bueno, ese es un rollo personal…

Yo he pensado siempre que lo que recibes debes devolverlo de alguna manera, yo he recibido mucho de la gente de Torrelaguna, de mis maestros cuando era niño gran parte de lo que soy se lo debo a mis profesores, porque aprendí cosas aparte de geografía y tal, muchas cosas de sensaciones que las tengo, yo tengo esa idea de devolverlo, algo de mi trabajo con el grupo de teatro tiene algo también de eso, aparte de actuar y dirigir teatro me planteé regalar una obra para el pueblo todos los años, pero ahora siento que estoy absolutamente desmotivado, estoy siendo muy franco, pero esto es así…

Ehhhhh….¿Por qué?… es que es muy personal… pero ahora mismo tengo una necesidad de decir, porque no me alimento de algo para ver motivarme y decir, venga, fundar un partido político o meterme en un partido político para trabajar y dentro de cuatro años presentarme a las elecciones, llevo tres días pensándolo, pero no tengo la motivación…

Sí si si, esa es la historia, pero por una parte dejarlo todo me da como miedo, obviamente dejarlo todo no es mi profesión, pero si mi compromiso.

Yo digo ahora que habría que haber, no digo una, sino tres personas que motivaran, que tuvieran fuerza suficiente para poner una llama y soplar y soplar todos los días, hay un foro en Torrelaguna, no sé si lo conoces, se llama Torrelaguna.net, es un foro donde la gente escribe y tal, pero vamos, la mayoría de los comentarios que se escriben se escriben desde el anonimato, en la mañana he estado leyendo unos cuentos que me agobian, parece que sacan los comentarios del boletín oficial del Estado, de las estadísticas de no sé qué, es tremendo… yo creo que lo que hace falta son esas tres personas que metan caña.

Del ayuntamiento… sí, sí, del ayuntamiento… ahora se me viene a la cabeza un tipo, que es un estudiante, que para mí sería un dinamizador tremendo, que forma parte de un partido político, nunca ha querido presentarse a las elecciones porque su vida es más su familia y su trabajo, yo creo que si él se presentara la gente lo elegiría, estoy convencido, él es parte de mi reflexión de estos días, me he dicho por qué no me uno y hacemos una cosa por ahí. Lo hemos hablado desde la frivolidad, nunca lo hemos hablado… pero vamos.

A mí me ha dolido mucho lo que ha pasado en Torrelaguna en las elecciones, yo soy más de izquierda, ha habido gente que ha estado trabajando durante mucho tiempo con muy poca fortuna, porque traer un lastre detrás tremendo, han habido elementos que han estado trabajando, Eduardo y Oscar, luego me entristece mucho, te voy a decir algo que parecería un chovinismo, pero el partido que ha ganado las elecciones es incapaz de ponerse de acuerdo entre sí y el partido de Madrid le manda dos cabezas, dos políticos y la gente de aquí les han votado, también por castigar al gobierno, lo que ha pasado en toda España, castigando al PSOE.

A mí no me hacen falta que sean líderes del ayuntamiento, pero hace falta un líder social que podría ser cualquiera, alguien que diga haber, venga, vamos a reunirnos, vamos a hablar... hoy en día eso no se da, yo creo que eso es comodidad, por ejemplo, yo me digo: yo podría ser un líder, porqué he motivado un montón de años, que me hace falta a mí para ser realidad, estar caliente, estar motivado, estar con energía, pero como estoy desmotivado, eso es lo que me pasa a mí, pero siempre hay algo que me dice adelante, sin embargo, soy incapaz de dar el paso... es complicado, es mucho mejor estar en casa tranquilo, para qué va a estar preocupado de que tengo reunión a las siete para debatir que plantamos en no sé qué, ajos o cebollas...

Yo creo que son parte de las causas por las cuales la gente no participa, mira a raíz del movimiento del 15 M se ha abierto una página en facebook que se llama "yo soy de Torrelaguna" no sé cuántos amigos tiene, pero debe tener muy poquitos, yo he visto los comentarios y la mayoría de ellos son ¿y tú quién eres?, El que ha hecho esa página no se ha presentado..., yo creo que el anonimato no contribuye, porque se vierten una cantidad de comentarios muy heavis y todos son de gente desconocida, del cura rojo, el martillo, el pito Pérez, nadie con su nombre y apellido y creo que eso es muy fácil, yo me aburro en casa, cojo dos o tres noticias que aparecen en los periódicos, no digo que lo hagan todos...

No, no digo eso, porque yo me entero de muchas cosas a través de esos foros, lo que no me gusta son las actitudes, la forma en que se cuentan las cosas, contadas desde el anonimato, los insultos que se dicen a veces, las descalificaciones que se hacen a personas, evidentemente cada uno está en su derecho.

A pesar de todo hay momentos mágicos en Torrelaguna, hay cosas que yo no me pierdo nunca, yo no soy para nada religioso, pero la víspera de la procesión traen a la virgen de la ermita para la Iglesia y ahí me encanta entrar a la iglesia, ese día lo recuerdo y me emociona porque de repente está la iglesia atestada de gente cantando, en ese momento yo voy a la iglesia porque me encanta respirar aquello, la Iglesia en ese momento está petada, no cabe un alma y de repente hay esas voces cantando esa salve si dices Dios, qué bonito, qué potente, dices que potentes es este pueblo.

Eso por un lado y por otro hay otro que este año no se hizo por la crisis dichosa, pero otro año por las fiestas se hace una caldereta, teóricamente se inspira en la comida que se hacía con la carne de los toros que se habían matado, ahora es carne comprada y tal, se juntaba la gente en la plaza y podía haber... yo que sé, cinco o seis perolones, de un metro y medio de diámetro llenos de carne, papás... eso me recuerda mucho a las

luminarias que yo te contaba antes, de las fiestas de mayo, a partir de las cuatro de la tarde están un grupo de hombres y mujeres preparando las calderetas esas y se llena la plaza de gente con sus platos, traen mesas y es mágico y dices por qué no estamos en la calle más.

Yo creo que la gente en Torrelaguna se mueven más por cosas religiosas, hay un entierro de alguien o la procesión, lo religioso es de toda la vida y eso se mantiene. Aún que las cuestiones de la caldereta es algo institucional, es algo que el ayuntamiento realiza, pero la gente responde, bueno, porque hay comida evidentemente...

Lo que falta es alguien que se haga cargo, pero antes tampoco lo había, lo que pasa es que estábamos más en la calle, pero ahora no, no sé si desde el ayuntamiento o alguien civil, pero tendría que haber un líder... es cierto eso que donde el fuego hubo aún quedan cenizas, yo hago un par de llamadas y nos ponemos a trabajar en la obra, es cierto que ahora cuesta más que antes movilizar a la gente, yo no sé si es más importante tomar cervezas o con el novio o novia, o irse de acampada, antes también los había pero había más compromiso y no sé en qué momento se rompió.

Yo llevo pensando un tiempo de quien es la culpa de que el grupo de teatro no funcione como en otros sitios donde hay motivación, creo que es mía, en el sentido de que me he cansado de motivarles, pero me he cansado porque intenté que se crearan responsabilidades, por ejemplo, ahora estoy especialmente triste porque llevamos dos años sin pedir subvención a la comunidad de Madrid y yo me he enterado como no se han pedido. Como yo sé que mi capacidad para montar una función que se hace todos los años la tengo cubierta porque ese es mi compromiso con la gente y mi pueblo, pero yo me digo: "yo voy a hacer esa obra de teatro y voy a estar allí y voy a participar con la gente que quiera participar", pero si quieren darle otro valor, que la asociación funcione, que hagan talleres cada dos meses, no sé, un taller de vocalización y tal, demandarlo, yo estoy en mi casa sin hacer nada, decidme que quieren hacerlo y yo voy a ser el primero en estar allí, pero me he cansado de decir: venga vamos a reunirnos para hacer tal... ahora digo pongo todas mis fuerzas durante dos meses y pico en montar la función de verano.

Los líderes son los que tienen la mayor responsabilidad en que esta situación sea así, incluso yo me siento muy responsable, pero en primer lugar, incluso por sobre los líderes, yo pondría como responsable al ayuntamiento, porque deberían llevar un área de deportes, un área de cultura, un área de educación, yo creo que en toda mi vida ha habido un concejal dentro de estas áreas que ejerciera la motivación ciudadana, yo no sé por qué, al parecer el reparto de las concejalías era ahh ya pues, tú encárgate de cultura, tu encárgate de tal... ah vale pues concejal de cultura... creo que no hay especialización en las concejalías, se entregan por necesidades, no sé si por necesidades de pactos o vete tú a saber. Hay varios concejales que se arriman al PSOE para ser concejal de algo y si gana el PP entonces se arriman para ser concejal de no sé qué.

Te voy a contar una cosa, a ver qué conclusión sacas, hace muchos años un encargado de la cabalgata de Reyes, entonces a mí se me ocurrió coger la obra de los Reyes magos, entonces pensé en hacer la cabalgata por Torrelaguna con escenas habladas y tal, o sea

un espectáculo muy majete y tal, lo hicimos dos años, al tercer año ya no quisieron que lo hiciéramos, no me dijeron porqué, pero yo después me he enterado... hace unos seis años gente del grupo me dijo por qué no hacemos un belén viviente como lo hacen en Buitriago que es un pueblo que queda aquí cerquita, ellos hacen un belén viviente que es espectacular, yo le dije para qué vamos a competir, hagamos una cosa que sea más nuestra y le propuse recuperar la historia de los Reyes magos a través de escenas teatrales y quedó espectacular, otra vez, pero después de aquello viene una concejala del ayuntamiento y me dice: "te estás cargando la fiesta de los niños" y dije: "¿perdón?", en aquel momento entendí por qué años atrás no habían querido seguir con esta obra de los Reyes Magos, la concejala me montó una bronca impresionante, porque desde su punto de vista el día 5 de Enero, llega la fiesta de los niños, la llegada de los Reyes al pueblo y tal, yo al meter las escenas de teatro y todo esto había desvinculado la fiesta de los niños, desde su punto de vista cobraba más importancia la parte teatral y no la parte ilusionante de lo que son los Reyes que han venido, porque los reyes hablaban, porque desde el momento que los Reyes Magos hablaban dejaban de ser figuras. Sabes lo más triste de todo que cuando ella me dijo eso yo me dije: "tiene razón", porque si yo me remito a cuando yo era niño y recuerdo la ilusión de los Reyes magos, yo digo ¡ostia!, es verdad que los Reyes Magos son seres místicos y en el momento que le das voz y tal los pones en la tierra. Yo le encontré razón, pero lo que me dolió y me entristeció, es que esa concejala ya estaba antes, la primera vez que se nos ocurrió montar la obra de los Reyes magos, y no me dijo nada, pudo haberme dicho, porque hubo muchas reuniones para prepararlo, en esos momentos no se manifestaron. Yo, nada más haberme dicho eso esta mujer, me dije tiene razón. Había que estructurarlo mucho para mantener la magia de los niños y la parte teatral. Yo no me llevo bien para nada con esa mujer, pero reconocí que tenía razón, le agradecí, pero también le dije que pudo habérmelo dicho antes.

Yo no puedo decir que pasa esto o eso, pero hay sensaciones, tengo una teoría...pfuuuu... de que en Torrelaguna hay una mano negra que no sé de dónde viene, que no sé quién la alimenta, pero sé que está, hay una cosa extraña, somos incapaces de organizarnos...ehhhh... no lo sé, es que es complicado...

Claro, la religión sí sí , pero es que la religión es muy falsa, la religión es pura fachada, la religión es fachada, que te voy a decir del sacerdote anterior que quiso cambiar las historietas y se lo comieron porque atentaba contra las formas que se habían mantenido hace un montón de años, quería cambiar los trayectos de las procesiones por ejemplo, quería cambiar la entrada de la iglesia, porque no sé si tú sabes que la entrada de la iglesia es por la plaza, pero desde siempre, por lo menos desde que yo era niño o desde que yo tengo uso de razón, la entrada lateral, la que da a la calle, era la entrada, entonces este sacerdote quiso cambiar la entrada lateral y hacer que la gente entrara por la entrada principal, que es la que da a la plaza, porque a él le parecía que era lo que se tenía que hacer...

¿Que la religión aglutina?, pues sí, pero es de lo peor que puede haber, aglutina desde la hipocresía, desde la falsedad, que hay que ponerse de gala para ir a la misa de fin de semana o a la fiesta tal, es un acto realmente social más que de convicción o de fe, ojo,

ojo, es desde mi punto de vista, porque debe haber un 80% o 90% de la gente que esté convencida de su fe. Esto no quita que el folclor de la religión emocione como te dije anteriormente.

María (Torrelaguna)

Yo empecé a participar en el colegio de mis hijos, en los AMPA.

Yo no sé por qué les cuesta participar, yo no sé si el pueblo es perezoso o porque es pueblo, o sea se juntan las dos cosas, como que recién se está abriendo, ha estado muchos años en letargo... eso fue lo que más me sorprendió cuando vine, pensé que estaban mucho más adelantados, tu cuando vienes de América del Sur dices ¡Europa!... y no. El sentimiento de pueblo de Torrelaguna es grande, yo lo noto mucho más fuerte.

Yo pienso que la participación en Torrelaguna pasa por la educación, no lo han aprendido, pero recién con las nuevas generaciones está empezando.

Yo pienso que para lograr algo y para crecer tienes que participar, porque nadie te lo va a dar todo servido y a tu gusto.

Lo que pasó en toda España fue que a fines de los 90, con todo esto del bum inmobiliario, Torrelaguna igual es ciudad dormitorio, entonces se vino a vivir mucha gente que no era del pueblo y con muchas inquietudes y esa gente es la que demanda y necesita servicios y al quedárselos y ya ha crecido de pasar de 2000 habitantes a casi 5000 y hay muchos niños, la población del colegio creció un montón.

... pues eso... ehhhhh... tendría que estudiar eso, porque no son 12 años los que vivo aquí, yo vivo hace cinco, pero en esos cinco ha estado igual la cúpula, pero veías que había movimiento y ganas de hacer cosas y de cambio.

Muchísimas, pero yo creo que hay que empezar por la comunicación, sí, tiene que haber más comunicación y más facilidad, sino la gente no puede participar, si no te enteras, no sabes lo que está pasando.

Yo veo a Internet como un medio de expresión y de estar conectado con el mundo, con el mundo exterior y con el mundo de al lado también, porque por ejemplo la gente que se va muy temprano a trabajar a Madrid vuelve por la noche y al vecino no lo ve... y estar conectado es como estar viendo lo que pasa alrededor tuyo. Yo estoy en turismo y para mí Internet es todo.

El Internet es más inmediato, para reunirte con más gente necesitas un lugar físico y lleva más tiempo de preparación, pero eso no quita que sea bueno, el Internet, SMS, mensajes por el Messenger... enseguida sabes a donde tienes que ir y con quien debes encontrarte.

... A Torrelaguna le pondría más fluidez en la comunicación, que la gente se pueda abrir y entenderse con el que tiene al lado. Fíjate que en los pueblos como todos son familia o

se conocen mucho, llega un momento que como te conoces tanto ya no hablas tan de verdad, digamos... entonces yo quiero que sean más directos, que se puedan expresar, todo bajo una educación y un respeto pero que sí... que tu pienses diferente que yo no significa que no nos vamos a poder llevar.

Todo es cíclico y lleva a un desgaste... es que si no creemos en nosotros en quién vamos a creer... es muy complicado, es muy complicado... pero para eso están las elecciones y para eso votas... para eso hay una plataforma política donde hay ideas que tú tienes que plasmar y tienes tantos derechos como obligaciones. Si tú tienes una idea y votas por esa idea y esa idea no se completa también nace la obligación de decir: momentito, yo lo voté pero no era para eso... no está siendo lo que... eso es la participación.

La situación de España en este momento es complicada, estamos en crisis todos, no hay un contento general, pero bueno, hay que ver que poquito a poco se pueden hacer cosas.

Yo me comunico con la gente por Internet y directamente. Para mí Internet es muy fácil y muy ameno, yo lo uso mucho, usó el e-mail, facebook, skype, etc....blog no sé, pero e-mail e Internet lo manejamos todos aquí.

Mauricio (Torrelaguna)

Al día de hoy la participación en Torrelaguna es importante, el ciudadano de Torrelaguna es un elemento activo, en la medida que algo le afecta y actúa de una manera consciente o voluntaria, interviene, opina. Somos una comunidad, no somos corte ni cortijo, no tenemos las dimensiones demográficas de una población grande, ni tampoco los perfiles característicos de una población pequeña.

Somos 4000 y algo, no llegamos a los 5000, en base a esa cantidad, tenemos 11 concejales, en Torrelaguna no existe una distancia protocolaria, sino que hay una relación muy cercana, entonces prácticamente la vida del ayuntamiento y la vida del pueblo se implican muchas veces, se confunden y eso genera también abusos y situaciones de enfrentamiento.

La participación ciudadana, en este momento, a nivel de juventud, está en una etapa baja, hubo otros años, hubo otras épocas en donde hubo una mayor participación pública, en ese tiempo había motivación política, se relacionaba con el gobierno de Franco, se llamaba "Las juventudes", en ese tiempo se fomentaba mucho la participación juvenil en actividades cosa que en estos tiempos no.

Pese a la cercanía, tampoco hay una conciencia política, una conciencia que diga vamos a participar, se encuentran con una situación nueva, se ofrece la oportunidad de participar pero no se ofrecen incentivos con atractivos suficientes para promover, por ejemplo, la participación juvenil, esto es típico en ciudades como Torrelaguna donde hay un porcentaje de gente mayor, este es un peso que a la hora de opinar condiciona la participación juvenil.

Ahora, la participación del pueblo se limitaba a eventos y pueden ser, pues eso, eventos

deportivos o lo que llamamos las quintas, que era la celebración de los quintos, que era para ir a hacer la mili, pues eso, se juntaban los que habían nacido en ciertos años y formaba la quinta para ir a hacer la mili. Eso era algo de iniciativa más o menos personal, circunstancial. Yo creo que lo que más se da ahora, no digo que sea el botellón, pero va en esa línea, sigue lo que se da en otros sitios.

Mal, mal, mal, hay de todo un poco, esto es reflejo de la situación que ocurre en el país, el desprecio por la clase política es grande, y en los pueblos, precisamente por esta cercanía, pues es como más evidente, conocen a fulano, conocen a merengano, saben lo que ha hecho y lo que ha dejado de hacer, esto genera escepticismo y luego está la falta de decisión de los dirigentes y más en una localidad como esta que todo está más cerca. A la hora de actuar suelen ser poco operantes o poco operativos, esto hace ver la experiencia de los políticos como algo de poco servicio, estos parece que se apuntan para resolver sus problemas personales. Hay una decepción en ese sentido.

Esta situación se mejoraría con una participación ciudadana más abierta, así hay una cierta prevención al dejar participar a la gente, pero también hay un complejo que dice que yo me abro pero ¿y cómo controlo la temática que se genera?, Hay un temor de que un espacio que puede servir para un encuentro termine convirtiéndose en un espacio de enfrentamiento. Pero si me preguntas a mí como incentivar la participación, pues contextos más abiertos, incentivar a la gente, porque no puedes hablar de beneficio del pueblo como el despotismo ilustrado ¿no?, todo para el pueblo pero sin el pueblo. Habría que intentar una posibilidad más abierta.

Torrelaguna tuvo una época buena en cuanto a participación ciudadana, al final de la época franquista, con esos movimientos juveniles, había campamentos y un movimiento dirigido por la propia dirección nacional, fueron muy activos y generaron una dinámica juvenil muy activa.

Fíjate que es curioso que las parroquias puedan ser un elemento importante para generar conciencia cívica, en la medida en que puedan ser entes, en alguna medida, neutrales, porque están al margen de los intereses políticos, porque tienen otros intereses más elevados. En ciudades como ésta, la parroquia, la escuela, instituciones como ésta tienen un papel importante. La parroquia generaba en esos tiempos franquistas una atención en cuanto a actividades, eso con el tiempo, desgraciadamente, ha habido poca actividad, en comparación con la actividad política, la actividad política en la época de franco era más movida, y fíjate que no había una concientización como para decir que se enseñaba alguna doctrina fascista.

No, no lo conozco, conozco el periódico del pueblo, sé que los jóvenes se comunican a través de Internet pero eso no me indica que hay alguna tendencia especial hacia comunicarse con eso... yo creo que la participación a través de Internet es activa, pero estamos en etapas bastante iniciales, posiblemente la generación de mi hijo sea el tema habitual , pero yo veo que hay falta de confianza en las habilidades personales para comunicarse a través de Internet, es un campo a trabajar enorme y con posibilidades enormes, pero a mí me preocupa que se pierda la relación humana, el contacto personal, se pasan muchas horas en Internet, apenas hay conversaciones. A través de Internet hasta hay menos humanidad, como sensación o sentimiento, o calidad.

El problema con Internet es que da una imagen determinada pero luego lo conoces y dices: bueno, ¿es esta persona?, no sé, hay un poco de miedo, no miedo, pero cierto repelús.

La Iglesia, el mensaje de la Iglesia, la Iglesia condiciona toda la vida del ciudadano desde su nacimiento con el bautizo hasta la defunción, bueno, también depende del líder que en ese momento esté, así la Iglesia tendrá más o menos influencia. Sabes, hay una cierta personalización con el párroco que este, hay algunos párrocos que generan más o menos influencia, ha habido párrocos activos y otros que han sido más bien pasivos.

Ya no hay un fanatismo ciego en la religión, hay un cuestionamiento de lo que dice el cura, ya no se va a hacer todo lo que diga, la mayoría, cuando está en desacuerdo dice: "lo dice porque es cura". La Iglesia es un elemento de opinión pero con un peso aparte. Hay una cantidad de jóvenes que está al margen de los criterios religiosos, hay parejas que viven sin casarse, hay otros que no quieren bautizar a sus hijos y bueno, cosas así.

Bueno ellos son de aquí, sus padres son de aquí también, pero el papel que tiene Torrelaguna para ellos es como el lugar de residencia, nada más, pero todo lo que le sucede les interesa en la medida que les afecta o afecta su familia, nada más, no existe una visión desinteresada, si no me afecta no me interesa, ellos se van a preocupar de los temas del trabajo en Torrelaguna cuando eso afecta a su padre, todo eso está en base a un interés cercano, la familia, para ellos la familia es la plataforma que les permite o no integrarse a la realidad del municipio.

Aquí en Torrelaguna se vive bien, algunos dice que somos un poco vagos porque no nos manifestamos, pero en general es porque se vive bien, de que hay problemas los hay, pero no son especialmente graves, la gente dice que somos cómodo por la manera de vivir que tenemos, son las circunstancias de tener una vida un tanto tranquila, poco tensa, porque no hay especiales conflictos.

No debería perjudicar, vamos, las democracias puras siempre han sido en comunidades pequeñas. En este caso lo que está perjudicando la participación ciudadana en el pueblo es la falta de estímulos y sobre todo la necesidad de credibilidad.

Una de las cosas que yo veo en el actual sistema político es lo poco que se valora el interés público.

Por ejemplo los plenos, hay gente que quiere ir al ayuntamiento y enterarse de lo que pasa, pero resulta que el ayuntamiento pone los plenos a deshoras o no informa que va a hacer algo, esas actividades son poco sonoras, yo creo que el ayuntamiento no quiere informar…

Pues porque les complica la vida, también es cierto que ellos no han sabido generar caminos de conexión y en base a ello la gente tiene que aprovechar el pleno municipal para que se oiga su voz, pero en los plenos no se les escucha, no se permite hablar a los asistentes en los plenos, yo fui concejal y luché para que se dejara hablar a la gente, en ese tiempo se podía hablar, lo que pasa que en ese tiempo se decía que los plenos eran un circo, que la gente iba a enfrentarse con otros, en fin, se perdió un poco el auténtico sentido de la utilidad, entonces los plenos se transformaron en una plataforma para que algunos se luciesen perjudicando a otros pocos.

Nada, también incide mucho la personalidad del alcalde, el Alcalde de Torremocha es un hombre preparado, tiene una experiencia educativa importante, pues el Alcalde de aquí no es nada, el alcalde es un ciudadano cualquiera, con eso no queremos decir que sea ni mejor ni peor, es el ciudadano anónimo que por unas circunstancias se ve en la situación

de formar parte de un plantel...

Sí, pero por apatía, la reelección del Alcalde, y eso está pasando a nivel nacional, es tal el desencanto, porque en el fondo somos animales de costumbre, la gente dice: "a ese ya lo conozco y sé por dónde cojea, entonces no me voy a complicar..."

Curiosamente las candidaturas políticas no se hacen considerando la preparación, si no porque los que están ahí tienen determinados amigos, mucha familia, intereses que abarquen.

Además no existen programas políticos que presenten las candidaturas, las propuestas son burdas.

Tenemos una frase muy española que dice "la justicia en enero es muy rigurosa pero llegando a febrero es otra cosa", con el tiempo todo se va rebajando. Aparte de todo hay mucha ignorancia en el ejercicio, yo particularmente me considero privilegiado por mi formación, por mi personalidad o las circunstancias que me han rodeado.

A mí me escuchan, pero el ciudadano de a pie lo palmotean y no les resuelven nada, las cosas funcionan así: oye necesito esto, y si te llevas bien con el Alcalde te dan facilidades.

Es curioso que la democracia en el sistema español sea un sistema que va de arriba hacia abajo, no es de abajo arriba, los políticos marcan una élite.

La gente siente los problemas cuando se siente involucrado, en ese momento empieza la guerra, mientras tanto déjame vivir, dejar pasar, dejar hacer.

Aquí formación política no hay ninguna...

Yo creo que esto no va a cambiar, los que somos más viejos y tenemos más experiencias, sabemos que son los mismos perros pero con distinto collar... ¿tú crees que es normal que se hayan presentado siete candidaturas en un municipio de 4000 y pico habitantes?, Algunos de ellos se presentaron con toda la familia jajajjajajajajajajaja (risas).

Aquí nadie presenta programas, no es por echarlos alabanza, pero nosotros sí lo hicimos, si presentamos un programa, nosotros encabezamos hace unos cuantos años, bastantes, un movimiento ciudadano independiente que se llamó: "Unión Vecinal Independiente de Torrelaguna", lógicamente las relaciones iniciales fueron a través del contacto personal, pero en principio, antes hubo una convocatoria y nuestro programa se basó en las ideas que íbamos captando, con la información en persona.

Todo el mundo nos conocía, este es el hijo de, este es de derechas, este otro es el hijo de, bueno, este es de izquierdas, sacamos dos concejales la primera vez, esto nos hizo mucha ilusión. La segunda candidatura nos barrieron, porque algunos de nuestros integrantes ya estaban comprometidos con intereses de afuera, políticos, entonces la gente consideró que ya no representaban los intereses de Torrelaguna, aparte de que se utilizó mucho en esa campaña la descalificación personal, eso fue tremendo, causaron problemas entre las familias, hubo amenazas...

Es agotador ser político en Torrelaguna, porque implica una constante, a ver como lo

digo, porque implica una constante doctrina, los vicios del caciquismo tan característicos de la ciudadanía española, existen y éste sistema político desgraciadamente...

Aquí se da mucho el clientelismo, este es un vicio de la política española que se arrastra desde Alfonso XIII, esto no ha cambiado nada.

Las cofradías aquí tenían un papel curioso, eran cofradías y hermandades, la cofradía era una organización de carácter, entre comillas, "profesional", en el sentido que agrupaba a un sector determinado de la población para atenderles en sus necesidades básicas, medicinas, entierros y auxilios en épocas de carestía y luego estaba la hermandad que era formada por miembros de la asociación que asumían un compromiso más trascendente, en base a la devoción de un Santo o a los principios doctrinales religiosos que pudieran haber creado como elemento de comunión entre los diversos elementos de la cofradía. En definitiva, el sentido que tenían todos ellos eran la ayuda, ayudar a las familias, visitar a los enfermos, enterrar a los difuntos, todos estos son servicios que hoy en día ofrece el ayuntamiento, pero que antes se hacían a través de estas asociaciones, eran los propios ciudadanos que formaban estas asociaciones, fíjate tú que hubo hasta 15 cofradías y hoy en día siguen ese espíritu sólo cinco.

Las cofradías hoy en día tienen actividad pero se han ido desvirtuando con el tiempo, el tiempo de dedicación que antes era permanente, ahora se ha reducido por situaciones de trabajo, porque tampoco hay ya un nexo que les identifique, que muchos de los servicios que ofrecían las cofradías ya son asumidos por el municipio, con lo cual se han transformado en una especie de asociaciones culturales.

Las cofradías celebran una fiesta que es de carácter familiar, en un día determinado, hay intercambio de impresiones y bueno, se trata de pasar el día lo más agradablemente posible. Ya no existe un compromiso de que tenemos que hacer esto. Hemos perdido esa pureza.

Todos los grupos que actúan hoy en día están definidos por una ideología política.

Los grupos más activos en este momento son los deportivos... el grupo de teatro también, realizan actividad una vez al año y recaudan fondos para ayudar a alguna ONG determinada, pero en general son todas acciones puntuales.

Las monjas son seis de las cuales la más joven tiene como 60 años, con eso ya te digo todo, hay una superiora que es muy activa, lleva muchos años aquí activa, pero ellas han cambiado toda su dinámica, antes se llamaban las Carmelitas de la caridad, ahora ya no son de la caridad, ahora son las Hermanas Carmelitas. Ellas han perdido muchas vocaciones, ha habido una crisis de identidad dentro de las organizaciones religiosas, ahora las religiosas se han dedicado a trabajar en misiones, a trabajar con en ONGs en realidades rurales, al parecer eso es más atractivo. La orden se funda en el siglo XIX precisamente para atender a las comunidades rurales con el motivo de aliviar las secuelas de la guerra de la independencia, había una suma pobreza, una carestía de bienes, entonces las monjas asumen la educación, asumen la caridad, eso ya no se da, ahora están aquí para ayudar a la parroquia y la ayuda a la parroquia se limita a la buena o mala relación con el párroco.

La participación ciudadana en Torrelaguna se queda en convocatorias, ahora por ejemplo tienen un mercado solidario las Carmelitas, entonces ahí hay un grupo de mujeres que se llama "El Manantial", que se dedica a recoger objetos para ofrecer en

ese mercadillo.

La verdad es que para que haya cambio es necesario cambiar la ley electoral, cambiar el concepto de Estado, porque la participación democrática está muy condicionada, aparte que arrastramos una visión en donde consideramos al político un oportunista, ahora se acusa más pero ya se presumía desde tiempos atrás.

La participación ciudadana se veía como inconveniente, claro, porque en los tiempos de Franco la machacaron...

Pero fue una participación en una zona límite, para mantener una imagen, pero también hay que reconocer que estaban mejor preparados para promover la participación que nosotros.

El concepto de democracia, por esa etapa de Franco, era ¡Uyyyyyy...! me acuerdo cuando convocaron las primeras elecciones, la gente estaba asustada, pero ya no, ahora cualquiera puede hacer un grupo político...

El problema está en que se ha desvirtuado la visión política... en este momento lo que más está matando es el descrédito de la clase política, la gente ya no confía, pero en nada, vamos, pero en nada. Político sinvergüenza...

Entonces la participación ciudadana pfuuuu... prepárate que te van a costar mucho las cosas... esos son los mensajes subliminales que te van llegando...

El remedio a esta situación pasa por educar, pasa por la formación, y como en todo cuesta mucho menos educar a un niño que a un adulto, porque el adulto arrastra ya una serie de formaciones experiencias previas que ya ha tenido y que tiene que sustituir, cuestiones que le va a costar cambiar, porque no tiene ni práctica, ni conocimientos profundos, ni está convencido.

Ahora se está educando a los niños, pero sigue el problema, se les está diciendo que la libertad es igual al individualismo. En una sociedad de la imagen como la que vivimos lo que más importa es la imagen, la imagen que están transmitiendo las coberturas mediáticas, la prensa o la televisión, son imágenes que un niño está percibiendo pero que por su propia inmadurez no es capaz de comprender, entra al Instituto con la gorra puesta, no entiende que en el instituto tiene que sacarse la gorra, va de cualquier manera, con los pantalones a medias, estos son tópicos con los cuales están criando a los críos. Los padres no pueden hacer nada porque están trabajando todo el tiempo, ellos ya tiene bastante con lo poco que ven a sus hijos para encima tener problemas con ellos, entonces esto se está escapando, se está escapando...

Pero vamos, aquí la participación ciudadana a nivel nominal es importante, pero a nivel real es más bien limitada, además, yo soy Alcalde de una cofradía, secretario de una entidad, secretario de otra entidad, entonces se repiten los mismos, así es, así es...

Te puedo decir que Torrelaguna ha sido históricamente un pueblo muy activo, históricamente, especialmente por las cofradías, este es un pueblo, no digo que sea maldito, pero ha estado muy condicionado, ya desde la edad media tuvo una personalidad propia muy importante, luego, ya más bien circunstancial, hubo personajes locales que le dieron más relieve. Este pueblo desarrolló un proyecto para hacer un ferrocarril, no llegaron a acuerdo los políticos y se cargaron el proyecto, arruinaron a

varias familias que dieron fondos para poder desarrollar el ferrocarril... Las aguas que llegan a Madrid nacen en Torrelaguna, te quiero decir que hubo aquí una tensión creadora social muy importante, piensa tu que uno de los personajes más discretos pero al mismo tiempo más importantes de la primera República, fue el rector Montalbán, éste protagonizó la primera huelga estudiantil que se conoce en España, era muy amigo del Presidente Castelar, fue opositor a uno de los militares que gobernaba la política de Isabel II y lo quitan de la cátedra, entonces el señor organiza una protesta estudiantil, aquí había mucha tensión política porque había muchas familias que estaban ya en el papel político con cierto peso...

En Torrelaguna los dos bandos se pusieron las botas durante la guerra, aquí hubieron detenidos, un destacamento rojo toma prisionero al ayuntamiento en pleno, los encarcelan, luego con el tiempo, cuando los militares ganaron, pues este destacamento rojo toma la iniciativa de fusilar a todos los representantes del ayuntamiento de ese entonces, la viceversa fue que cuando llegaron los militares fusilaron a los que habían hecho la historia, hay una lista de muertos impresionante.

Aquí cuando estalló la guerra muchos se cargaron a otros por cuestiones económicas, o sea, que mucho se cargaron a otro porque le debían dinero...

Miguel (Torrelaguna)

No te creas, yo aunque tenga un blog no participó en las historias del pueblo... no participó en nada, tengo un blog histórico porqué creo que aquí hay muchas cosas históricas y las veo un tanto abandonadas, luego no participó en nada... tengo un blog de historia y punto y aparte. A mí lo que me gusta es la historia y sé que en el pueblo está abandonada.

Yo paso un poco del asociativismo y esas cosas, yo voy a mi aire...

Me refiero a que de Torrelaguna se habla mucho... que aquí nació el cardenal Cisneros, que está enterrado el poeta Mena, pero punto, luego han pasado de la historia... aquí hay gente que ha estado implicada en muchas cosas, en la conquista de América y otras...

Pues hombre, de cierta forma debería ser el ayuntamiento, pero aquí está todo un poco abandonado o sea yo he ido sacando cosas porque he ido investigando y me he enterado...

Acá la información por Internet es sobre cosas básicas, se dice que aquí nació el cardenal Cisneros y poco más...

La gente de Torrelaguna no se interesa por su historia, yo tengo un blog de historia y no me hace comentarios prácticamente nadie. Alguno luego me comenta en la calle, porque tengo seguidores por fuera...

Jajajajjaja, pues hombre, uno estuvo en la isla de Juan Fernández...

Torrelaguna tuvo su importancia, pero en el siglo XVIII empezó a bajar para abajo, por

que empezó a bajar el uso de las antiguas cañadas, yo creo que cuando la gente bajaba del norte y pasaba por aquí tomaba importancia el camino de Francia hacia Madrid... ¿me entiendes?, Si aquí había un camino que se deja de usar, ese lugar se duerme.

Eso es cómo se manifiesta la sociedad en diferentes tiempos, en los 80, a lo mejor, acabábamos de salir de un régimen en donde no había libertad entonces la juventud y todo era más... y ahora es más tranquila... no se...

Torrelaguna siempre ha sido un pueblo religioso, antes era más que ahora, pero veo que está resurgiendo... porque lo que yo nunca había visto era gente joven metida en religión y ahora los ves en las procesiones y en rollos que antes no los había. En tiempos de Franco me imagino que si pero era más obligatorio, luego pego un bajón y ahora creo que está resurgiendo.

Yo en la década de los 80 estaba metido en un grupo de teatro, no sé porqué deje de participar, en ese tiempo era más joven, no tenía trabajo... bueno, en realidad si tenía trabajo... pero el tiempo a uno lo va cambiando. Éramos más participativos, bueno, tampoco es que lo éramos tanto pero los pocos que éramos metíamos ruido.

Ahora parece... con esto de los indignados, están saliendo blog y asociaciones y grupos de gente por ahí, pero vamos. La generación joven se ha empezado a mover porque estaba un poco dormida.

Los concejales de ahora son jóvenes, tienen un promedio de edad que ronda los 40, porque antes tenían más edad, el alcalde actual, en edad, creo que ha sido el más joven que hemos tenido, tendrá 45 o 46 años.

Yo creo que aquí prima la conversación cara a cara... es que esto de las nuevas tecnologías... yo he abierto un blog, pero luego me compro un móvil y no sé ponerle ni el servicio...

No sé si a la gente no le interesa nada o le interesan muy poco los temas culturales... y tú crees que a mí me interesan los temas culturales porque tengo un blog, pero hay una casa de la cultura que yo ni siquiera la he visitado... hacen un concierto y no voy, hacen un no sé qué y no voy... yo tampoco soy participativo en ese aspecto, pero es que no tengo tiempo.

Lo mío es un tema en concreto, la historia, y para eh, porque luego no me hables de arquitectura...

Que si, que si, hasta el punto de no votar no llego... no sé... además lo considero problemático, no me presentaría como concejal para las elecciones, al final lo único que te crea en los pueblos son enemistades...

Los hay, los hay... pero vamos, los hay desde los más mínimos que no te puedes dar cuenta de ellos... que yo vaya a pedir permiso para arreglar mi fachada o lo que sea y no te la den y ya cojo geriza contra el alcalde, el concejal o quien sea... aquí y en todos los sitios me imagino.

Yo me he estado dando cuenta que han abierto muchos blog, no sé si es porque han cerrado el blog del pueblo, porque hay algunos como que se habían acostumbrado, pues están abriendo blog, pero muy politizados también, todos politizados desde una esquina o desde la otra, cuestión que cuando lees un poco sabes por dónde van los tiros.

El tema de los seudónimos ha sido culpa del foro, porque ese blog desde cuando empezó pudo haber dicho: "el que quiere escribir aquí debe poner su nombre verdadero", entonces yo puedo escribir poniendo un apodo y como no me conoce nadie escribo lo que me da la gana. Luego hay veces que un anónimo viene bien para denunciar cualquier cosa que luego te puede traer problemas, pero al final se lía mucho y no deberían dejar participar a los anónimos, pero te vuelvo a decir que en un momento dado un anónimo tampoco está mal... pero es que a veces hay cosas que si las denuncias con mi nombre no sólo me voy a poner mal con uno sino con 10 personas a la vez.

No tiene que ver el tema de las familias numerosas para participar en política... no tiene nada que ver... por ejemplo, el último alcalde no era de aquí... bueno, se casó con alguien de aquí... pero bueno, no era de aquí... en otras ocasiones los peores enemigos son primos por no decir hermanos... eso hace que en una lista esté uno de izquierda unida y en la otra del PP dos primos... en ese caso la familia ya se va a repartir, unos votando a uno y otros votando a otros. Tendría que haber una mafia de familia que diga: vamos a por la alcaldía y que montó una lista de familiares aunque sean en tercer grado, pero vamos, no es eso, aquí no... vamos, que yo no veo ninguna mano negra y lo de las familias recházalo porque no. Yo conozco casos que... joder, porque es mi primo y tengo problemas de herencia, pues no voto por el...

Yo creo que el tema que más me preocupó durante la anterior alcaldía fue el tema de la limpieza... porque no fue una cuestión de que haya o no haya crisis, aquí fue una cuestión de guarrería, pero una guarrería total. Mira, fíjate en esa fachada, estamos en la plaza del pueblo y mira esa fachada, ha estado así meses y años, si el dueño no puede arreglarla pues el ayuntamiento debería darle una mano de pintura amarilla para que pegue un poco más con la plaza... esa fachada se tirará años, yo no sé ni quién es el dueño pero se trata de pintar un poquito de amarillo para que pegue con el ayuntamiento tampoco te digo grandes cosas.

El ayuntamiento ha hecho cosas por ahí, pero han sido cosas un poco inservibles, a mí me parece, no sé, cuando yo estaba en el grupo de teatro no teníamos donde ensayar, andábamos de un local a otro... ahora tienen una casa de cultura y no sé qué... que debe organizar cuatro cosas.

Yo creo que la generación está cambiando, pero no sólo en el pueblo, yo creo que con esto de los indignados está cambiando algo, veo más participación.

Luego este pueblo siempre va en contra de la política de la comunidad de Madrid, me explico, cuando teníamos gobierno del PSOE en la comunidad de Madrid aquí gobernaba el PP, cuando el PP lleva con la Esperanza Aguirre gobernando un montón de años en la comunidad aquí hemos cambiado al PSOE, entonces eso, no quiero decir que sea mejor

que ahora... pero eso en cierta forma perjudica al pueblo, yo creo que sí, porque si tiene que llegar una subvención o va a tardar o va a llegar disminuida o no va a llegar.

Hombre, yo lo veo normal porque los dos que se han unido en las anteriores veces también se habían unido, el Marina este, independiente, se había unido con el PSOE y ahora se vuelve a unir con el PSOE, la María Jesús viene de un partido que teóricamente la vez anterior también estaba unido al PSOE y luego izquierda unida es de cajón, o se abstiene y da el gobierno al PP o se une al PSOE, yo lo veo de lo más normal, no me ha extrañado nada en absoluto, pero nada. Hay gente que se ha echado las manos a la cabeza, pero es que izquierda unida el 90% de las veces pacta con el PSOE o se queda sola.

El PP no ha sabido pactar, tenía que haber dado mucho a alguna concejalía y ya está, es que o han pactado muy mal o no lo han intentado o lo han intentado desde el enfrentamiento.

El que es ahora alcalde si, él tiene un blog también... pero sobre cine y tal, porque aquí han rodado muchas películas, pero muchas, hay un libro sobre eso, en ese libro participó él, incluso antes de ser concejal.

Aquí también a la gente le va mucho el tema de los toros.

El problema de escribir desde posiciones de anónimo es que se dicen muchas barbaridades que no son ciertas.

Raquel (Torrelaguna)

Torrelaguna es uno de los 42 pueblos que conforman la sierra madrileña, Torrelaguna y la Cabrera son de los más grandes y Torrelaguna ha ido siempre por detrás, es mi impresión, ha ido siempre por detrás de pueblos más pequeños que teniendo menos herramientas han sabido gestionar mejor sus recursos municipales y por recursos municipales me refiero sobre todo a recursos humanos.

Hay un pueblo, justamente al lado, Torremocha de Jarama que fue pionero en la creación de escuelas taller, talleres de empleo y puntos de acceso público a Internet, Torrelaguna no, Torrelaguna ha ido por detrás, mis padres se han tenido que alfabetizar digitalmente fuera del pueblo.

Yo creo que esto tiene que ver con la gestión municipal, habrán priorizado en otros programas, en otras cosas, pero yo siempre he tenido la impresión que ha habido centros de acceso a Internet en los pueblos de alrededor, eso era subvencionado por la comunidad de Madrid, porque todo depende de la comunidad de Madrid, este factor también hay que tener en cuenta. El bando político de la comunidad autónoma incide directamente en la política de empleo, de juventud, de mujer.

Torrelaguna ha tenido muchos altibajos políticos, ha cambiado mucho el gobierno local, te voy a decir que cada ocho años, si a uno se le ocurre ocho años está muy bien,

también, pero yo creo que si ha habido la gestión, por ejemplo, el agente de empleo y desarrollo, he visto y trabajado en una agencia de empleo y desarrollo local, bien gestionada esa figura en coordinación con políticos , con asociaciones de vecinos, con los líderes locales, esa figura funciona maravillosamente, en pueblos, como te digo de la Sierra, el agente de empleo y desarrollo local va con subvención y están un tiempo, pero en Torrelaguna no aguantan, se van, ¿por qué?, no lo sé, pero es que su municipio que acaba de crecer, de cinco años a esta parte ha crecido algo.

En Torrelaguna no hay una apuesta empresarial, no hay una modernización de empresas, hubo una fábrica de vaqueros, pero ya no está.

Todo el mundo tiene que salir de Torrelaguna si quiere estudiar en la Universidad, pero si quiere trabajar no encuentra donde, es que no hay trabajo en toda la comarca.

En Torrelaguna, si una persona lleva la concejalía de urbanismo, la gente ya vas a ver cómo va a ser, ya sabíamos que esa persona iba a construir con su constructora chalet, pero era su constructora, no sé si me explico, o bueno… cosas parecidas.

Yo encontré en el grupo de teatro, que como te comenté, lleva 30 años funcionando, yo encontré allí un foro, más que de participación, de enriquecimiento personal y cultural, aparte de eso no hay mucho más, yo nunca he conocido un tejido asociativo como podría ser una asociación de vecinos, asociación de mujeres, asociación de inmigrantes, con el nivel de inmigración que ha llegado Torrelaguna, es increíble, la inmigración la asumieron las monjas Carmelitas, entonces la integración de esas personas lo asumen las monjas Carmelitas, ¿a cambio de?..., es decir, te enseñó español a cambio de rezar el rosario, ¡pero es que un musulmán no reza el rosario!, eso no es integración… pero es que tampoco tienen otras herramientas, ellas hacen lo que han podido.

Cuando yo era más pequeña las monjas Carmelitas fueron la única entidad que le ha ofrecido al pueblo campamentos juveniles, cursos de formación, ha sido la única entidad con corte religioso, también eso ha podido matizar el perfil de la juventud de alguna forma, ¿no?, porque no había otra, dos organismos, el canal de Isabel II, el que lleva a la comunidad de Madrid el agua y las monjas, los hijos de los trabajadores del canal podían participar en las actividades… pero yo lo percibo como un terreno no fértil para la participación… es un problema de gestión, de permeabilidad, no lo sé.

… normalmente prima la segregación que se hace, o sea, no voy a facilitarte la consejería de urbanismo… hay división, sí, sí la hay, ha habido rencillas personales que también influyen en la política diaria, se reparte la tarta antes de empezar las cosas. Yo creo que hace falta la visión de colaborar, de decir, que si tú estás en la concejalía no sé cuánto yo voy a colaborar contigo, porque tú tienes la obligación, perteneces a un grupo de gobierno y el grupo de gobierno está para velar por la salud y bienestar del pueblo. Yo al menos nunca he visto esa riqueza, al contrario, he visto cómo se nota la diferencia de partidos, no he visto la evolución… y con las potencialidades que tiene Torrelaguna, es que si las tienen, qué pasa con nuestros alojamientos rurales, qué pasa con nuestras rutas ecológicas, ¡qué pasa con nuestros jóvenes!… me da pena de verdad.

Recuerdo yo, cuando era pequeña, cuando se llevaron la fábrica de pantalones, ahora hay dos vaquerías, dos ganaderos grandes, una de ellas dispensaba leche, tenía tienda, esto convivía con la empresa de pantalones que empleaba muchísima gente del pueblo, cuando esa fábrica de pantalones se la llevan a Marruecos, fue el hundimiento, es que vamos, yo tenía diez o doce años y esos trabajadores no tenían dónde volverse porque en la comarca no habían alternativas.

Con la cantidad de chavales que hay en Torrelaguna, ¿porque?, fíjate tú..., como Torrelaguna es la cabecera, hay un instituto que atrae muchos jóvenes, y yo no sé realmente qué tipo de intervención se hace con los jóvenes, yo no sé qué tipo de intervención se hace, por ejemplo, los chavales van sobrados en informática, no tienes que explicarle que es un Twitter o un facebook, pero no hay ningún proyecto, ningún canal que conecte a esos chavales con la gestión de sus propios municipios, que los motive, ¡no se!, ¡que los enganche!... ¿qué curso se llevan de la comunidad de Madrid ha Torrelaguna?, ninguno, ¡ninguno!, de ningún tipo... yo sé que la demanda tiene que partir del propio ayuntamiento, es que hace falta una gestión que entienda y que maneje las nuevas tecnologías, porque si no los pueblos se van quedando sin talentos ni palabras.

Yo te voy a contar que hay gente gobernando en Torrelaguna que... vamos, gente muy bruta, es que no sé cómo explicarlo, gente muy bruta, que a mi padre le siguen llamando inmigrante, porque mi padre nació en Cáceres, le llaman forastero, y mi padre ha incorporado esa expresión, ayer me decía: “es que ese del PP es forastero”... yo le dije pero padre ¿forastero?, y me ha respondido: "bueno hija, tu ya me entiendes, que no es de aquí"... a mi padre, un Alcalde le decía: "tú no debes opinar tanto porque eres forastero”. Eso sí que sigue estando.

Yo creo que los representantes, vamos, por lo menos el Alcalde, deberían empezar por alfabetizarse, o sea, tomar contacto con las nuevas tecnologías, y en este caso, seguro han priorizado en otras cosas...

cuando las cosas dependen de las subvenciones de la comunidad viene la figura del agente de empleo y desarrollo y hace que los servicios permanezcan o no, el alcalde dice: "tenemos que mantener este proyecto" y depende de mí agilidad, por eso muchos centros de alfabetización digital, en Torrelaguna aparecían y desaparecían... es que no sé, porque para estos proyectos se creaban mancomunidades con otros pueblos y pasa que Torrelaguna se sale, es que no sé, si juntos a otros pueblos hacemos una masa crítica de 10.000 habitantes el acceso a proyectos prospera.

Mis padres antes vivían fuera de Torrelaguna, pero cerca, y cuando se trasladaron a Torrelaguna sintieron una asfixia, porque donde vivían se hacían las cosas en forma comunitaria, aunque eran gente de la Sierra siempre acogían, pero en Torrelaguna mis padres nunca sintieron eso, nunca.

En Torrelaguna no hay ningún programa de acogida a los nuevos vecinos, por ejemplo, yo he trabajado en lugares donde hay proyectos de acogida a los nuevos vecinos, cuando alguien llega al pueblo, lo vamos a visitar, hacemos un puchero, pero en

Torrelaguna nada.

Yo puedo cotillear en Torrelaguna.net, porque es algo nuevo...

Yo recuerdo cuando era pequeña, como mi padre era muy político, iba a los plenos del ayuntamiento, los ponían a las nueve de la noche para que la gente pudiera ir y actualmente ponen los plenos en la mañana, yo no puedo ir a un pleno, porque tengo que trabajar, antes se hacían a la hora en que la gente podía ir. Yo recuerdo los plenos como algo productivo donde se recogían, incluso del enfrentamiento o la propia aportación, pero que si existía un intercambio.

Hay una romería que se hace en junio y esa sí que vale...

La gente conforma las listas para las elecciones dependiendo de la cantidad de familia que tengas, que esté dispuesto, y que te conozcan por compartir unas copas en los bares, pero no porque seas, necesariamente, esta figura genial o pertinente.

Ricardo (Torrelaguna)

Sí, yo me dedico a la música rock, llevo ya casi 25 años, empecé a los 17, no vivo de esto, pero puedo decirte que desde junio estamos todos los fines de semana tocando, tocamos en las fiestas, en los cumpleaños, en bares, bueno, como te dije, no vivimos de esto pero nos gusta tocar, aquí tenemos un local donde nos reunimos a ensayar, un local cedido por el ayuntamiento a cambio de que toquemos para el pueblo en las fiestas. Yo soy guitarrista, pero la verdad mi primer instrumento fue la flauta dulce.

Si te refieres a que en Torrelaguna se vive el ambiente rockero, pues no, no es un buen lugar, pero es verdad que ahora en Torrelaguna hay un estudio de grabación y hay dos grupos funcionando, quizás sea un lujo vivir aquí y tener el lugar de ensayo aquí.

Nosotros en el ayuntamiento hemos pasado por varios partidos políticos, de derecha, de izquierda, todos nos han apoyado, sólo con dejarnos el local nos parece divino, el ayuntamiento definitivamente nos ha apoyado. Nosotros tenemos fotos en lugares que hemos tocado como la plaza donde un lunes de fiesta se han juntado 4000 personas, yo, para decir la verdad, a pocos sitios he ido y se han juntado tantas personas.

Yo creo que es más ahora, siento que hay apoyo a la música, pero hombre, la música lo es todo, por ejemplo en la fiesta del pueblo, son cuatro días de fiesta, cuatro días de música en Torrelaguna, todo música, no sólo rock and roll, pero todo es música. Hay un día exclusivo del rock and roll.

Sí, sí, hace 10 años que lo apoyan, porque antes, en las fiestas del pueblo, sólo había orquestas, en ese tiempo teníamos nuestra banda pero no teníamos cabida.

...si te digo la verdad, fue con el gobierno del PSOE, fue un concejal, que la verdad es un chaval joven, nos vino a buscar y nos ofreció tocar en las fiestas, claro, no se podía tocar un sábado evidentemente, porque era la fiesta grande ¿no?, 7000 personas allí, se

necesita una orquesta que toqué cinco horas, se necesitaban chicas guapas con vestuario, se necesitaban unos saxofones, unos vientos y tal, pero sí que nos dijeron quieres tocar un domingo, yo les dije ¿domingo de resaca? Y ellos me dijeron sí, yo les dije pues venga adelante, luego se pasó al lunes y ya creo que llevamos ocho o diez años tocando y el PSOE lleva 12.

Nosotros ya hemos hablado y hemos dicho que ante todo somos músicos y que si hemos estado doce años con el PSOE tocando queremos seguir tocando con el que esté, en este caso el PP, si es que llegan a la alcaldía, nosotros somos músicos, cada uno con su ideología política, pero que la música va más allá.

Yo creo que los ayuntamientos, como sabes, están en crisis, entonces nosotros como banda ofrecemos nuestra música, ese día que nos toca, a menos dinero, me explico, una orquesta de élite puede llegar a cobrar en Torrelaguna €18,000, estamos hablando de grandes orquestas, orquestas para ciudades de 40,000 habitantes, no para pueblos de 5000 habitantes como Torrelaguna, pero se llegó a pagar eso por las orquestas, que es un dinero, no digo que las orquestas no lo valgan, pero viene la crisis, y no ha hecho falta ni siquiera hablar con ellos, ellos vienen a nosotros, ellos han fluido más ahora, nosotros no cobramos, pero no somos los únicos que tocamos y siempre traen a un grupo que si cobra.

Tenemos un foro aquí que se llama Torrelaguna.net donde todo el mundo opina y la gente tradicional del pueblo se queja, ha habido gente que se ha quejado de nosotros en el foro y hemos tenido que poner las fotos de las 4000 personas, hemos tenido que decir: “señores, esto no se hace porque se hace, se hace porque hay 4000 personas, porque yo sería el primero si es que me subo a un escenario y tengo dos personas al año siguiente no me subiría.

Siempre hay gente que no apoya y dice, joder, podría venir otro.

Claro que tiene fuerza, es la mayoría, es gente mayor, entonces encontrar un rockero de mi edad, pues es ya difícil de 42 años, pues imagínate de 60, la gente mayor lo que quiere son pasos dobles y tango, y vals y sevillanas y ya está.

Yo, lo que he dicho a la gente acá, es que la gente joven también vota y paga impuestos por lo que también tiene derecho a su espacio.

Bueno, a nivel musical sí, pero es que nosotros nos hemos incorporado a la música después, antes era otra cosa, sólo había espacio para la gente mayor y sus orquestas. De diez años para acá hemos sentido que tenemos un apoyo decisivo por parte del ayuntamiento para tener nuestro espacio. Hemos tocado en todos los pub del pueblo, pero lo que es a nivel del ayuntamiento, sólo de diez años para acá.

El ambiente en Torrelaguna en este momento está matado, una época, hace seis o siete años que los fines de semana eran horrorosos, me refiero horroroso que bien, horroroso de gente, de mucha gente, mucha gente en los bares, mucha gente en los pubs, muchas chicas guapas, mucha gente joven, mucha gente de los pueblos que viene y tal, había tres o cuatro bares de copas abiertos, había buen ambiente, buen ambiente de gente y

de repente, es que me jode decir esto, pero fue así, de repente llego una banda de energúmenos, con mayúscula, diez o quince, y fastidiaron todo el ambiente, buscando peleas todos los sábados, había pintadas en la vía pública, recuerdo una en la guardia civil que decía: "todo el mundo lo sabe menos la guardia civil". La gente iba donde el Alcalde y le decía que pasa con el pueblo, le están pegando a la gente del pueblo. Esta gente era un poco como el oeste, es más, hubo dos bares de copas que cerraron. La cosa llegó a tanto que se iba a ser una manifestación, pero no se autorizó, eso mermó mucho porque la gente no venía. Desde ese entonces ya todo se ha quedado muy apagado. De esa época sólo un bar de copas queda que los fines de semana cierra a las cinco de la mañana, la crisis también ha hecho, ya la gente no sale como antes.

Hombre, yo ya tengo 52 años, me gusta la vida tranquila también, pero me gusta salir un sábado y que haya ambiente. Menos mal que tenemos el "Alfoli de la Sal", allí se han hecho buenos conciertos, pero también ha tenido sus problemas porque no tiene permiso y si no hay permiso no hay conciertos, el vecino que denuncia y el otro que no está de acuerdo y ahora mismo es el único sitio que yo me siento a gusto. Luego está este otro bar que se llama "Sin Copas no hay Paraíso" que nosotros decimos sin tetas no hay paraíso, pues me pilla un poco, es música bacalao, me pilla un poco contramano, sabes, me pide un poco… me puedo encontrar a mi hijo hay, sabes, sin embargo, este sitio es gente de mi edad, 30 a 40 años hacia arriba, la verdad es que me encuentro a gusto.

Buena pregunta, que la mentalidad de la gente de la que hemos hablado antes cambiara, con eso me conformaría fíjate, aunque la mentalidad de todos los pueblos son pueblos.

Mira, en las últimas elecciones han votado por un señor que no es del pueblo, para que veas un poco la calidad de gente que tenemos aquí, te lo voy a poner así, yo pongo un bar y me arruinó, tú que eres de fuera pones un bar y haces dinero, creo que me he explicado perfectamente, pues eso, es lo que debería cambiar, esa envidia, eso de quién eres tú… dicen que pasa en todos los pueblos, yo puedo hablar de este.

Yo la gente la eh ganado poco a poco, yo, antes, la primera impresión que daba era “quién es este tío que lleva el pelo largo, que a lo mejor fuma canutos, no sé qué y no sé cuántos, y ahora con el tiempo la gente me quiere, yo puedo decir que ahora tengo más amigos que enemigos, pero me los he ido ganando, paso a paso.

Yo pude haberlo hecho fácil, me cortaba el pelo, me ponía un traje y una corbata y a todo el mundo le iba a caer bien, pero me los he ganado haciendo lo que quiero. También he estado en karate, he recortado toros, más la música, ahora a cualquiera que le preguntes si quién es el "Ricardo Rockero", me conoce.

Yo odiaba los ordenadores, pero yo tenía ganas de aprender, un día paseando por el pueblo vi unos ordenadores tirados por el suelo, eran de un banco, pero yo te estoy hablando cuando los discos tenían 30 megas. Hoy en día tengo cuatro ordenadores en casa, conectados a Internet y para la música es una herramienta fundamental. Ahora me encanta.

Rubén (Torrelaguna)

No estoy de acuerdo en utilizar para todo los instrumentos tecnológicos, yo creo que Internet es una herramienta para fomentar la participación, pero la participación, vamos a ver, yo soy de los que piensan que no todo el mundo es capaz de ponerse frente a una hoja de papel o de una pantalla de ordenador y expresar lo que quiere decir.

Yo conozco gente que es analfabeta, que es adulto mayor, pero no tiene estudios o muchas cosas, pero tú hablas con ellos de política y sobre todo de la vida, te das cuenta cómo miran la vida y ves que es gente muy inteligente, en otros casos gente normal, como la mayoría que te empieza a explicar cosas que te sirven, no, qué aprendes, de experiencias, joder, te das cuenta que esta gente que manera de entender la vida tiene y tal. Si esta persona me lo tiene que explicar frente a un papel o una pantalla de ordenador, no lo podría ni iniciar, tal vez, no sólo porque no sepa usar el ordenador, sino porque no sabría cómo empezar a explicar estas cosas, y qué pasa entonces, ¿a esa gente la apartamos?, yo creo que no. Hay un porcentaje enorme de gente que le pasa eso, incluso, yo soy sindicalista, yo participo, no estoy en ningún cargo activo, pero lo he estado y he comprobado que la gente tiene muchas dificultades.

Pienso que para muchos la tecnología es una limitación.

Vamos a ver, vamos a ver primero qué es lo que entendemos por participación ciudadana. Hay gente que promueve la participación ciudadana y otra gente que cuando sabe que alguien promueve está dispuesta a participar, porque claro, la participación ciudadana depende mucho de que haya alguien que la promueva. Yo diría que mucha gente no toma la iniciativa en las cosas, pero si tú le das la oportunidad Torrelaguna es un pueblo muy participativo.

No, yo creo que aquí hay, asociaciones culturales, asociaciones deportivas, de hecho hay partido político y aparte de eso hay gente que participa en política de manera independiente, esa es una manera de promover la participación porque podrían haber decidido acomodarse en alguna de las siglas políticas que hay y tal, sin embargo, hay gente que se mueve, busca otra gente y tal, para hacer esto.

En el polideportivo tenemos una serie de actividades que son promovidas por gente particular, que es cierto que utilizando las redes, por ejemplo, han convocado a través de la página del pueblo, se ha comunicado, ha recibido respuesta y tal, vamos a ver, se han promovido actividades a través del blog que luego se han llevado a la práctica con reuniones cara a cara, donde luego la gente, y claro, si yo he promovido la creación de un equipo de baloncesto de chavales, pues eh, joder, yo no puedo ir casa por casa o no quiero ir casa por casa, porque yo digo no conozco a toda la gente entonces lo pongo en blog de la página del pueblo y si hay una respuesta de gente digo seis, siete u ocho personas, ya les propongo una reunión presencial y ya nos reunimos y a partir de ahí utilizamos las redes para informar de lo que ahí se ha acordado y como van las cosas bueno ponemos en marcha el equipo.

Otro ejemplo que te puedo poner de participación, se ha montado un escalestri, ¿no

sabes lo que es?, bueno, son pistas de coches de carrera eléctricos, estos pequeñitos de los chavales y se llama escalestri, bueno, ¿cómo se ha promovido esto?, unos padres se han reunido y han decidido hacerlo, se han alquilado un local, se han planteado una cuota para pagar el alquiler, las pistas y tal, cada niño lleva su cochecito, pequeños y mayores ah, hasta 14 y 15 años, los padres no sé si van, yo creo que al final también, pero bueno, a lo que vamos es ¿cómo se ha promovido?, eso ni siquiera lo he visto en la página del blog del pueblo, esto nace porque uno se ha juntado con otro y se han tomado una cerveza y lo han comentado, han hecho un grupito, y se juntan todos los fines de semanas, es cierto que el local el alquiler es muy bajo y ellos pagan los gastos de luz y tal, se reúnen todas las semanas y hasta sus carreras, sus campeonatos, entregan medallas y tal, bueno, es otra manera de hacerlo. Eso se podría haber promovido a través de Internet, pero no ha sido así, pero aunque hubiese sido así, el promoverlo a través de la página del pueblo hubiese sido un inicio, pero al final, al menos aquí…

Vamos a ver, yo hablo desde mi punto de vista, yo tengo la impresión de que el ayuntamiento no promueve la participación ciudadana o no lo promueve lo suficiente, yo creo que va más bien a remolque, es decir, primero existe la necesidad, o la intención de querer hacer, de montar una asociación, un club, algo, entonces se reúne la gente, luego estos grupos y asociaciones se dirigen al ayuntamiento para que los apoye, fundamentalmente económicamente. Una asociación cultural, bueno, se forma, entonces organizan un viaje, dicen, bueno, pues, vamos a ir a Soria, a la fiesta de la matanza, es un tema tradicional no sé qué, pues ellos buscan autocares, buscan las fechas, como hacerlo y tal y piden ayuda al ayuntamiento, y el ayuntamiento, esto es verdad que es desde hace muchos años, o sea, con todos los ayuntamientos que ha habido distintos gobiernos municipales ha funcionado así.

Hay una cosa que pesa, supongo que es en toda España, pero yo lo veo aquí, hay una cosa que pesa y es el tiempo de la dictadura que vivimos, tuvo unas consecuencias, esas consecuencias fueron que hicieron a la gente más individualista, o nos hicieron, en el sentido de: tú preocúpate de lo tuyo no te preocupes de los demás y la administración no era la administración de lo que los ciudadanos queremos era quien mandaba en los ciudadanos y eso queramos o no queramos, vamos a ver, yo he vivido esa época, y mi educación hasta los 70 era esa, la de Franco, era la educación que había y estamos hablando de hace 30 y tantos años, por ejemplo, mi hija ha tenido otras oportunidades de enseñanza, pero en casa se le ha enseñado este modelo, entonces este tema de la participación comienza a surgir de una manera egoísta , cuando digo egoísta me refiero al siguiente pensamiento: yo solo no puedo, pero si le pidiera al vecino… es decir, nuestro subconsciente aún es egoísta, incluso en las administraciones. Mucha gente que está en las administraciones todavía tienen esto del mando más que de servicio, dicen para sí mismos: yo mando en el ayuntamiento, soy el alcalde, soy el concejal de no sé qué y mando. Todo esto poco a poco va cambiando, pero aún queda en el inconsciente.

Cuando tú llegas al ayuntamiento te encuentras con unos problemas que resolverlos implica un esfuerzo de convencer a gente de ciertas cosas, entonces es más cómodo no promover, porque para qué me voy a buscar tareas.

Mira, yo estoy afiliado a un partido político y llevo años promoviendo, pero el gobierno municipal le tienes en una época y luego no, llevo años promoviendo reuniones periódicas, más en este pueblo donde hay asociaciones, reuniones periódicas con las asociaciones y el ayuntamiento, con todos estos colectivos, simplemente para intercambiar ideas y ver qué sucede ahí, a ver si surgen propuestas, bueno, en mi partido lo hemos propuesto, incluso lo hemos votado en algunas ocasiones, se ha sacado adelante la idea de que eso tiene que ser así pero luego nunca se ha llevado a cabo y no se ha llevado a cabo porque los que dirigen la agrupación no la quieren poner en marcha, o no se atreven, o no saben y, sin embargo, cuando se vuelven a presentar para el cargo vuelven a ganar con lo cual dices la gente no está de acuerdo con que se hagan esas reuniones, sino todo lo contrario, que sigan las cosas como están. Entonces pienso la gente no está de acuerdo con hacer estas cosas.

Pues... yo te voy a decir cómo lo hacen, no como deberían hacerlo, ¿pues como lo hacen? de ninguna manera, pues simplemente se comunican cuando salen al bar, cuando se toman una cerveza y hablan con el grupo con el que se juntan, con lo cual la comunicación con el pueblo, dicho así, es nula, la comunicación es la que tiene cualquier persona que va a un bar con sus amigos, cuatro o seis amigos y las preguntas y respuestas ya las sabes.

No hay un canal de comunicación, excepto, la página del pueblo, pero allí no se responde personalmente, hubo una época en que un concejal empezó a contestar en esa página pero se dio cuenta que eso tenía un problema, que cuando tú construyes una respuesta que has hecho pensando en no sé qué historia es interpretada de otra manera. Cuando tú me contestas cara a cara a ese matiz pues yo te puedo contestar, es decir, muchas cosas que se ponen en el blog no se pueden interpretar como debates serios.

Yo creo que lo que tiene que hacer un concejal o un alcaldes es hacer reuniones, convocar reuniones en el ayuntamiento por agrupaciones o colectivos como quieras.

A ver, los cargos políticos no tienen iniciativa o tienen que verse muy forzados a tomar la decisión de llevar adelante actividades con las agrupaciones o colectivos, generalmente lo que hacen es intentar entregar la responsabilidad a los cargos técnicos para que tomen decisiones políticas, cuestión que estos no pueden hacer, entonces las cosas políticas no resultan.

Yo no pondría nada, los ejemplos han sido muy regulares, más o menos siempre lo mismo. Haber, te voy a poner un ejemplo, yo estaba recién casado, en este pueblo existía una discoteca, en éstas se celebraban las fiestas de noche vieja, cada año cobraban más caro, la discoteca eran muy cara y un año concretamente no todo el mundo podía ir, no tenía dinero para gastarse lo que ellos cobraban. Había una terraza donde nos juntábamos a tomarnos un café un wisky y tal, y una vez empezamos a hablar de lo caro que era la discoteca, joder, como abusan, poner unos precios tan exagerados, dijimos: ¿por qué no organizas una peña?..., hablamos con el dueño de esta terraza a ver si nos la deja y tal, hablamos con él y le propusimos acondicionar la terraza, que nos dejara poner un localito. Le dijimos, fíjate lo que le dijimos, le dijimos que durante las

fiestas tenía que tener el local abierto las 24 horas y los precios los tienes que mantener igual que siempre, a cambio, nosotros vamos a hacer la fiesta aquí, bueno, conseguimos para eso 300 socios, pero luego nosotros no abrimos sólo para socios, entonces lo que hicimos fue cobrar una entrada, a la gente que venía, pero no con ánimo de lucro, simplemente que pagará lo mismo que los socios, recuerdo que la noche del sábado, porque dimos entradas, metimos en aquella terraza 1300 personas. Nos denunció el de la discoteca, llegó la guardia civil a pedirnos la documentación, pero al final lo teníamos todo en regla y no pasó nada, pero aquella vez el pueblo se volcó para venir a esto. Ahora que me preguntas se me viene eso a la cabeza como algo bueno.

Habría dos, de los que podríamos decir que existen de una manera permanente y tal, yo creo que el que se llama San Isidro y luego está la peña Manuel Vidrié que es una peña taurina, son los que tienen una antigüedad larga que se mantienen y los que tienen un mayor número de socios en su actividad y digamos que están organizados bastante bien, yo pondría esas dos, luego hay otras, tienes el club de caza o de cazadores que tiene un número de socios y tal, que se mantiene, pero más que por el hecho de ser una asociación es que el tema de la caza alguien lo tiene que controlar. Luego hay otra asociación que no funciona muy allá, se mantiene un poco por que intervienen las monjas, es un club, una asociación de mujeres, se llama manantial, pero funciona porque las monjas están muy interesadas en mantener esos contactos, sabes, entonces lo mantienen abierto, pero me parece que la participación es muy irregular, pero se mantienen. Bueno, hay otra asociación que se mantiene muy bien, que se me olvidaba, que es el grupo de teatro. Luego hay grupos corales, pero te digo que son muy cerrados, tienen poca proyección hacia el resto del pueblo.

Los partidos políticos se supone que tienen una proyección de participación ciudadana para el resto del pueblo pero la verdad que yo no lo veo, los partido se dedican a preparar estrategias para ganar las elecciones cuando llegan las elecciones. Los partidos no tienen una actividad permanente en Torrelaguna, se mantienen internamente, hay sus reuniones, pero menos de las que se debieran, incluso menos de las que debieran estatutariamente.

Yo lo tengo muy claro, aunque esté equivocado, en un pueblo como Torrelaguna, tan pequeño como este que somos 4000 y pico vecinos, reuniones periódicas con los vecinos, articular la forma, aunque la forma ya está clara, articularían una serie de reuniones con los colectivos, con las asociaciones, los sindicatos, empresarios, para tener conocimiento de esa problemática y comprometerte a dar respuesta a esa problemática, si no ha podido en ese momento, en la próxima reunión, y eso mantenerlo de una manera permanente y luego, como hay mucha gente que no está en los colectivos, haría esas reuniones, digamos, de distrito o por barrio, yo convocaría al barrio de el arrabal a una reunión por la tarde para hablar de los problemas que tienen en el barrio, en la calle, si hay una fuente que no funciona, si hay un bache en la calle no sé cuánto, si hay una parcela o un solar que pone en peligro la seguridad de los críos o de los mayores, todas estas cosas, esto sería muy bueno para el vecino, el vecino se sentiría representado y muy bueno para el que va a controlar esto, porque hay un montón de cosas que tú no puedes ver en un momento determinado. Cuando se han

convocado cosas como ésta la gente acude, claro, cuando se dan cuenta de que a su participación, no le haces caso, deja de venir como es lógico.

Yo creo que la juventud en Torrelaguna participa fundamentalmente en los deportes, digamos que en el polideportivo hay saturación.

Los que promueven en Torrelaguna son siempre los mismos, pero ya te dije, aquí la participación se da a través de la propuesta.

Lástima que del municipio no se promuevan las actividades, yo recuerdo una vez que hubo un concejal que promovía la fiesta de la trilla que consistía en enseñar a la gente a cómo se hacían las labores del campo, lo que pasa que eso no lo llamaría participación ciudadana, porque la participación de los vecinos se limitaba solamente a ir a verlo, porque los que hacían esto no era gente de aquí, se contrataba gente de afuera, venía gente de Madrid que eran los que tenían los trajes de la época, entonces, bueno.

Aquí la promoción que se hace desde el ámbito municipal es la casa de la cultura y me da la sensación que no es muy alta. La casa de la cultura debería ser un centro de participación, que yo lo entiendo no sólo asistir como espectador, sino de participar, esa tampoco existe, porque la participación del pueblo es ir y ver lo que se hace, participación en sí poca, de hecho hay un grupo de mujeres que ya lo va a dejar de hacer, que decidieron reunirse para charlar, van a la casa de la cultura para reunirse y charlar dos veces por semana, no sé si una o dos horas por reunión y les cobran, pues, seis euros la hora, y piensan seis euros la hora es poco, entonces comienzan a reunirse, y deciden, mientras charlan, hacer llaveritos e historias, pensaron si los vendemos podemos sacar algún dinerito para pagar la sala, bueno, empiezan a hacerlo y al final han fracasado por falta de asistencia.

Creo que cuando se reúnen un grupo de mujeres para charlar, desde el ayuntamiento debes estar atento y no debes condicionar, si no te planteas cómo hago para mantener esta gente reunida y participando.

Hay otras cosas que influyen, por ejemplo, si tu padre te dijo algo y te lo transmitió tenemos algo que nos separa y nos enfrenta de alguna manera, y si tu padre te ha dicho otra cosa, eso es fácil que se repita, si no hay otra historia y si se repite esto va ir a generaciones y no sólo a generaciones sino que tu mujer y mi mujer se les trasmite el problema y al final sí hay un algo que nos separa y nos impide comunicarnos. Eso está en las familias.

Yo creo que no, pero sí influye en los que entran a la asociación, pues si entran dos, una de dos, o se monta la bronca, o no se plantean ciertas cosas para no generar problemas, porque de una manera o de otra estás impidiendo ciertas cosas, pero esto es inevitable.

Un amigo me dijo que este pueblo tenía la virtud de recibir al de afuera con los brazos abiertos y tratar mejor que la gente que estaba aquí, y puede que tuviera razón, porque tú y yo no tenemos nada por que enfrentarnos, es más, si nos tomamos una cerveza y comemos un pincho es más lo que nos une que lo que nos separa.